



TERME
SVETI MARTIN



*ESG
Strategija*

2023. - 2030.



“Dok započinjemo razvoj naše ESG strategije, iznimno mi je zadovoljstvo podijeliti našu predanost budućnosti koja usklađuje gostoprimstvo i brigu o okolišu.”

*Izjava
Glavne izvršne
direktorice Termama Sveti
Martin, gđe Nuše Korotaj*

Održivost je oduvijek bila temeljni princip Termama Sveti Martin; ona je utkana u samu bit našeg identiteta. Iako nas na ovaj put još uvijek ne obvezuje nikakva regulativa, biramo ga sa srcem, vođeni odgovornošću da štitimo svijet oko nas za generacije koje dolaze.

Ovo putovanje nadilazi ispunjavanje ciljeva; ono odražava našu posvećenost stvaranju trajne vrijednosti za našu zajednicu i okoliš. Naš pristup slavi duboke veze koje dijelimo s lokalnom baštinom, prirodnim resursima i dobrobiti naših gostiju. Od suradnje s lokalnim dobavljačima do pokretanja inicijativa u zajednici koje promiču održivost, naš cilj je biti više od turističke destinacije. Naša ESG strategija predstavlja obvezu da poštujemo ljepotu okoliša i ljude kojima služimo, gradeći snažnu osnovu koja će podržavati našu viziju dugi niz godina.

U razvijanju ove strategije, naš fokus nadilazi samu zaštitu; nadamo se da ćemo inspirirati druge da sudjeluju u zajedničkoj misiji očuvanja okoliša i društvene odgovornosti. Održivost u Termama Sveti Martin je partnerstvo – zajednički napor našeg tima, gostiju i zajednice, kako bi priroda i ljudi zajedno napredovali. Vjerujemo u stvaranje uravnoteženog okruženja gdje napredak i poštivanje resursa idu ruku pod ruku.

Svakom inicijativom koju pokrećemo, bilo da se radi o smanjenju našeg ugljičnog otiska ili jačanju našeg pozitivnog društvenog utjecaja, bliže smo izgradnji otpornije i naprednije budućnosti. Zajedno, uz podršku naših posvećenih timova, partnera i gostiju, s veseljem činimo značajne korake naprijed.

Pozivamo vas da budete dio ovog putovanja s nama, u kojem Terme Sveti Martin nastoje redefinirati dobrobit poštujući zajednicu i okoliš. Nismo vođeni obvezom, već uvjerenjem da je ovaj put ispravan za sve nas i za budućnost koju želimo stvoriti.

1	Uvod	1	7	Postupak dužne pažnje – ESRS standard	70
1.1.	Regulatorni okvir	1	8	Prvi radni sastanak	73
2	O poduzeću - Terme Sveti Martin (TSM)	4	8.1.	Opći podaci o provedenom radnom sastanku	73
2.1.	Osnovni podaci o Termama Sveti Martin	4	8.2.	Definiranje odgovornih osoba	74
2.1.1.	Povijest	6	8.3.	ESG Upitnik samoprocjene	74
2.1.2.	Kapacitet Terma Sveti Martin	8	8.3.1.	Opis procesa izrade i popunjavanja Upitnika	74
2.2.	Predmet poslovanja Terma Sveti Martin	8	8.3.2.	Analiza ESG upitnika samoprocjene	76
2.3.	Misija i vizija	9	8.3.2.1.	Upravljanje	76
3	Analiza okruženja	10	8.3.2.2.	Radna okolina	83
3.1.	Okruženje i izazovi poslovanja	10	8.3.2.3.	Okoliš	89
3.2.	Socio – demografska analiza i teritorijalni aspekt	11	8.3.2.4.	Odnosi sa zajednicom	91
3.4.	Analiza tržišta i konkurencije po ESG kriterijima	28	8.3.2.5.	Ljudska prava	94
3.5.	Analiza odabrane konkurencije	28	8.3.2.6.	Dječja prava	95
3.6.	Analiza dionika	33	8.4.	Organizacijska struktura	96
3.7.	SWOT analiza	40	8.5.	Korporativno Upravljanje (Governance)	98
4	Desk analiza ESG kriterija	44	8.5.1.	Tijela društva	99
4.1.	E – Enviromental / Okoliš	46	8.6.	Politike i procedure	100
4.2.	S – Social / Društvo	50	8.7.	Certifikati	103
4.2.1.	Odnos s lokalnom zajednicom	50	8.7.1.	Sustav upravljanja kvalitetom i okolišem	103
4.2.2.	Ljudska prava	53	8.7.2.	Sustainable hotel	104
4.2.3.	Zaposlenici	54	8.7.3.	EU Ecolabel	105
4.3.	G – Governance / Upravljanje	56	8.7.4.	Certifikat GREEN KEY	105
4.4.	Zaključak desk analize ESG kriterija	59	8.7.5.	Halal certifikat	105
5	Financijska analiza poduzeća	60	8.7.6.	LGBTIQ+ certifikat radnopravnog poslodavca	106
6	Izračun ugljikova otiska	63	8.7.7.	ZelEn certifikat	106
6.1.	Uvod	63	8.7.8.	Tvrtka prijatelj zdravlja	106
6.2.	Postupak izračuna ugljikovog otiska	63	8.7.9.	Tvrtka prijatelj obitelji	106
6.3.	Prikupljanje podataka za izračun ugljikovog otiska	66	8.7.10.	Prijatelj okoliša	107
6.4.	Rezultati izračuna ugljikovog otiska	68	8.8.	Interne kontrole i sustav upravljanja rizicima	108
6.5.	Zaključak	69	8.9.	Suradnja s dionicima	109
			8.10.	Kvantitativni podaci	109
			9	Drugi radni sastanak – pojedinačni intervjui s članovima radne skupine	110
			9.1.	Opći podaci o provedenom radnom sastanku	110
			9.2.	Intervjui s odgovornim osobama	111
			9.3.	Analiza intervjua	112
			9.3.1.	Danko Piknjač – Odjel hotelskih operacija	112
			9.3.2.	Katja Zadravec – Odjel prodaje i marketinga	113
			9.3.3.	Igor Huhoja – Odjel nabave i trgovine	116
			9.3.4.	Nikola Mikac – Odjel financija i IT-ja	118
			9.3.5.	Sara Posavec – Odjel upravljanja ljudskim potencijalom	120
			9.3.6.	Stanislav Simeonov – Odjel hrane i pića	122
			9.3.7.	Vedran Augustić – Odjel održavanja	124
			9.4.	Zaključak	126

10	Procjena klimatoloških rizika	127
	10.1. Klimatske promjene (gubitak i degradacija prirode) utječu na gospodarstvo	128
	10.2. Fizički rizici u hotelijerstvu	129
	10.3. Zaključak	130
11	EU taksonomija	131
	11.1. Zaključak	140
12	Mapiranje učinaka, rizika, prilika (IRO – Impacts, Risks, Opportunities)	142
	12.1. Učinak – (E) Okoliš	142
	12.1.1. E1 Klimatske promjene	146
	12.2.2. E2 Onečišćenje vode, zraka i tla	154
	12.2.3. E3 Voda i morski resursi	158
	12.2.4. E4 Bioraznolikost i ekosustavi	160
	12.2.5. E5 Korištenje resursa i kružno gospodarstvo	162
	12.3. Učinak – (S) Društvo	168
	12.3.1. S1 Vlastita radna snaga	168
	12.3.2. S2 Radnici u lancu vrijednosti	178
	12.3.3. S3 Odnos s lokalnom zajednicom	178
	12.3.4. S4 Potrošači i krajnji korisnici	183
	12.4. Učinak – (G) Upravljanje	184
	12.4.1. Uloga administrativnih, nadzornih i upravljačkih tijela	184
	12.4.2. Poslovna etika i korporativna kultura	185
	12.4.3. Upravljanje rizicima i interna kontrola	186
	12.4.4. Odnosi s dionicima	187
	12.4.5. Borba protiv korupcije i podmićivanja i zaštita zviždača	187
	12.4.6. Dobrobit životinja	187
	12.4.7. Dobavljači i prakse plaćanja	188
	12.4.8. Politički utjecaj i lobiranje	188
	12.5. Rizici	188
	12.5.1. Klimatske promjene	188
	12.5.2. Onečišćenje vode, zraka i tla	190
	12.5.3. Voda i morski resursi	190
	12.5.4. Bioraznolikost i ekosustavi	190
	12.5.5. Gospodarenje otpadom i kružno gospodarstvo	192
	12.6. Prilike	192
	12.6.1. Klimatske promjene / energetika	193
	12.6.2. Onečišćenje vode, zraka i tla	193
	12.6.3. Voda i morski resursi	193
	12.6.4. Bioraznolikost i ekosustavi	193
	12.6.5. Gospodarenje otpadom i kružno gospodarstvo	194
	12.7. Mapa utjecaja, rizika i prilika	194

13	Treći radni sastanak – Značajne teme	196
	13.1. Definiranje liste potencijalno značajnih tema	196
	13.2. Određivanje ključnih dionika – Identifikacija, način i opseg suradnje s dionicima	197
	13.3. Anketni upitnik o značajnim temama	199
	13.3.1. Opis procesa izrade upitnika	199
	13.3.2. Podaci u upitniku	199
	13.4. Ocjena značajnosti	200
14	Strategija dekarbonizacije	201
15	Identifikacija i prijedlog ciljeva i SDG-a	204
16	Četvrti radni sastanak – Usvajanje ciljeva i mjera	209
	16.1. Izvješće dužne pažnje	209
	16.2. Usuglašavanje značajnih tema	210
	16.3. Usuglašavanje ciljeva, mjera i SDG-ova	212
17	ESG Strategija	213
	17.1. Tablični prikaz ciljeva, mjera i SDG-jeva	217
	17.2. Zaključak	220

1. Uvod

Posljednjih se godina u korporativnim krugovima, medijima, društvenim mrežama te drugim platformama mogu čuti izrazi održivo, odgovorno, zeleno, kružno, društveno prihvatljivo, društveno odgovorno i sl. Ovo je direktna posljedica financijske krize iz 2007. godine i promjene dotadašnje investicijske paradigme na način da se teži **ostvarivanju dugoročnih i stabilnijih (održivih) financijskih prinosa**, umjesto isključivo što većih prihoda. Danas je vrijeme u kojem investitori, ali i poduzeća, koriste sve više **nefinancijskih pokazatelja** kako bi donijeli ispravne odluke vezane uz investiranje, ali i uz poslovanje s partnerima i ostalim dionicima svog poslovnog okruženja.

Strateško planiranje i poslovna strategija su ključne sastavnice za opstanak poslovanja. Strategija zahtijeva da organizacije pripreme detaljne procjene rizika i prilika te da pronađu načine i sredstva za postizanje poslovnih ciljeva kao odgovor na rizike i prilike. Danas, i u doglednoj budućnosti, to će zahtijevati sposobnost identificiranja i upravljanja rizicima i prilikama koje proizlaze iz okolišnih i društvenih pitanja te pitanja upravljanja. U sklopu inicijative održivog razvoja gospodarstva određene su tri osnovne grupe ciljeva koji se pokušavaju postići. To su okolišni, društveni i upravljački ciljevi.

ESG strategija označava pristup investiranju i poslovanju koji uzima u obzir navedene tri grupe ciljeva održivog razvoja gospodarstva – okolišne (Environment), društvene (Social) i upravljačke (Governance). Ovi faktori čine osnovu za procjenu održivosti i društvene odgovornosti poduzeća ili investicijskih projekata. Upravo će u predmetnom dokumentu biti dan uvid u okolišne, društvene i upravljačke aspekte poslovanja Toplica Sveti Martin d.o.o., a što će rezultirati društveno odgovornim poslovanjem, smanjiti će rizik od negativnih posljedica i poboljšati dugoročne izgleda za uspješno poslovanje.

Naručitelj ESG Strategije je poduzeće Toplice Sveti Martin d.o.o. Izvoditelj ESG Strategije su poduzeća Greengreen Advisory d.o.o. i Earthyfictional d.o.o.

1.1. Regulatorni okvir

Godine 2016. stupio je na snagu **Pariški sporazum** kojim su klimatski neutralno i kružno gospodarstvo prepoznati kao ključni ciljevi za osiguravanje dugoročne konkurentnosti gospodarstva Europske unije. Europska komisija je objavila **Europski zeleni plan** koji određuje načela za postizanje održivosti gospodarstva Europske unije pretvaranjem klimatskih i ekoloških izazova u prilike, uz uspostavljanje standarda koji će to omogućiti na ujednačen i pravedan način.



Europska unija uspostavila je regulatorni okvir ESG standarda izvještavanja Direktivom NFRD¹, kojom se propisuju obveze objave ESG relevantnih informacija za subjekte od javnog interesa, Uredbom SFDR², kojom se standardiziraju ESG procesi za sudionike na financijskim tržištima³ i financijske savjetnike⁴ i Uredbom o taksonomiji⁵, kojom se određuju definicije gospodarskih djelatnosti koje se mogu smatrati okolišno održivima.

Razvoj održivog poslovanja je učinio nefinancijske informacije jednako važnim kao i financijske. Organizacije koje izvještavaju o ESG-u se oslanjaju na okvire i standarde poput onih koje je stvorila Globalna inicijativa za izvještavanje (GRI), zatim Odbor za standarde računovodstva održivosti (SASB) i Radna skupina odbora za financijsku stabilnost za financijske objave povezane s klimom (TCFD) koji odražavaju mnoge ciljeve koji su i dio Ciljeva održivog razvoja Ujedinjenih naroda (SDG). Za organizaciju, temelj transparentnog izvješćivanja o održivosti je identificiranje i određivanje prioriteta utjecaja koje organizacija ima na gospodarstvo, okoliš i ljude.

Direktiva o korporativnom izvješćivanju o održivosti (eng. The Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD), stupljena na snagu 05. siječnja 2023. godine, predstavlja regulativu EU-a koja zahtijeva od svih velikih društava da redovito i transparentno objavljuju informacije o učincima svojih aktivnosti na okoliš i društvo te o financijskim rizicima održivosti kojima mogu biti izložene. Regulativa pomaže investitorima, potrošačima, kreatorima politika i drugim dionicima da procijene društvene, okolišne i upravljačke učinke poslovanja te učinke klimatskih rizika.

Oko 50.000 poduzeća bit će obuhvaćeno novom regulativom CSRD-a, u odnosu na trenutnih 11.700 poduzeća koji su obuhvaćeni prethodnom Direktivom o nefinancijskom izvješćivanju (NFRD). Poduzeća obveznici izvješćivanja o korporativnom izvješćivanju trebat će objaviti detaljne informacije o pitanjima održivosti, čime će se povećati odgovornost poduzeća, omogućiti usporedivost i provjeru ESG podataka te olakšati prijelaz na održivo gospodarstvo.

Prema traženom principu **dvostruke značajnosti**, poduzeća će morati izvijestiti o tome kako njihov poslovni model utječe na njihovu održivost i o tome kako vanjski čimbenici održivosti (kao što su klimatske promjene ili pitanja ljudskih prava) utječu na njihove aktivnosti. To će omogućiti ulagačima i drugim dionicima donošenje informiranih odluka o pitanjima održivosti.

¹Direktiva 2014/95/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 22. listopada 2014. o izmjeni Direktive 2013/34/EU u pogledu objavljivanja nefinancijskih informacija i informacija o raznolikosti određenih velikih poduzeća i grupa.

²Uredba (EU) 2019/2088 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. studenoga 2019. o objavama povezanim s održivosti u sektoru financijskih usluga.

³Sudionici na financijskom tržištu - pružatelji usluga iz financijskog sektora kako su definirani u članku 2. točki 1. SFDR-a (društvo za osiguranje koje nudi investicijski osigurateljni proizvod, investicijsko društvo koje pruža usluge upravljanja portfeljem, institucija za strukovno mirovinsko osiguranje (IORP), proizvođač mirovinskog proizvoda, upravitelj alternativnih investicijskih fondova (UAIF), pružatelj paneuropskih osobnih mirovinskih proizvoda (PEPP), upravitelj kvalificiranog fonda poduzetničkog kapitala koji je registriran u skladu s člankom 14. Uredbe (EU) br. 345/2013, upravitelj kvalificiranog fonda za socijalno poduzetništvo koji je registriran u skladu s člankom 15. Uredbe (EU) br. 346/2013, društvo za upravljanje subjektom za zajednička ulaganja u prenosive vrijednosne papire (društvo za upravljanje UCITS-ima), ili kreditna institucija koja pruža usluge upravljanja portfeljem)

⁴Financijski savjetnici kako su definirani u članku 2. točki 11. SFDR-a (posrednik u osiguranju koji pruža usluge savjetovanja o osiguranju u vezi s investicijskim osigurateljnim proizvodima, društvo za osiguranje koje pruža usluge savjetovanja o osiguranju u vezi s investicijskim osigurateljnim proizvodima, kreditna institucija koja pruža usluge investicijskog savjetovanja, investicijsko društvo koje pruža usluge investicijskog savjetovanja, UAIF koji pruža usluge investicijskog savjetovanja, društvo za upravljanje UCITS-ima koje pruža usluge investicijskog savjetovanja)

⁵Uredba (EU) 2020/852 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. lipnja 2020. o uspostavi okvira za olakšavanje održivih ulaganja i izmjeni Uredbe (EU) 2019/2088

⁶Društveno odgovorno poslovanje u Hrvatskoj, - Vijesti, Događanja, <https://dop.hr/direktiva-o-korporativnom-izvjescivanju-o-odrzivosti-csrd-stupila-na-snagu/>

Nova regulativa proširuje opseg obveznika na sva velika poduzeća. „Veliko poduzeće“ može se definirati kao poduzeće unutar EU ili društvo kćer unutar EU-a koje je dio poduzeća koje je izvan EU-a, koji na datum bilance ispunjava dva od tri sljedeća kriterija:

Neto prihod veći od

40
milijuna
eura

i/ili

Neto imovina (ukupna bilanca)
veća od

20
milijuna
eura

i/ili

Više od

250
zaposlenika

u prosjeku tijekom
financijske godine

Za 2024. godinu obveznici CSRD-a su sva poduzeća koja su bila obveznici NFRD-a (poduzeća od javnog interesa s više od 500 zaposlenih), a za 2025. godinu sva velika poduzeća i ona koja zadovoljavaju dva od prethodno navedena tri kriterija.



2. O poduzeću - Terme Sveti Martin (TSM)

Društvo ili poduzeće koje upravlja kompleksom zove se Toplice Sveti Martin d.o.o., no radi prepoznatljivosti brenda, u ovom tekstu, koristi se naziv Terme Sveti Martin ili skraćeno TSM.

2.1. Osnovni podaci o Termama Sveti Martin

Healthness resort Terme Sveti Martin smješten je u Općini Sveti Martin na Muri, na sjeveru Hrvatske, u Međimurju, gdje tradicija, kultura i povijest već više od sto godina žive u skladu s prirodom. U sastavu općine nalazi se 14 naselja: Brezovec, Čestijanec, Gornji Koncovčak, Gradišćak, Grkavešćak, Jurovčak, Jurovec, Kapelšćak, Lapšina, Marof, Sveti Martin na Muri, Toplice Sveti Martin, Vrhovljan i Žabnik, a Općina graniči sa Slovenijom.

Društvo Toplice Sveti Martin d.o.o., koje upravlja Termama Sveti Martin, upisano je u Sudski registar Trgovačkog suda u Varaždinu pod matičnim brojem subjekta 070027109. Društvenim ugovorom o usklađenju općih akata i temeljnog kapitala društva s ZTD-om, usvojen je 22. srpnja 1996. godine. Odlukom Skupštine društva od 17. rujna 2001., društvo s ograničenom odgovornošću preoblikovano je u dioničko društvo. Iznos temeljnog kapitala je 13.228.429,23 €, odnosno 99.669.600,00 HRK. Osnivač društva je EB Erste Bank Internationale Beteiligungen GmbH, OIB: 47322184625, Am Belvedere 1, 1100 Beč te je jedini član d.d. – a.

Odlukom skupštine društva od 23. srpnja 2018., izvršen je prijenos dionica manjinskih dioničara na glavnog dioničara te se sve dionice manjinskih dioničara društva prenose s manjinskih dioničara na glavnog dioničara. Na glavnoj skupštini 27. ožujka 2019., donesena je odluka o preoblikovanju društva u društvo s ograničenom odgovornošću, a EB Erste Bank Internationale Beteiligungen GmbH, Austrija, 1100 Beč, Am Belvedere 1 postaje jedini član d.o.o.

Do 2003. godine toplice su nosile naziv Toplice Vučkovec i radile su sezonski samo u ljetnim mjesecima. Od 2003. toplice su dobile naziv Toplice Sveti Martin i u narednim godinama razvile su se u turistički kompleks koji promovira zdrav život, rekreaciju i lokalnu gastronomiju.



2.1.1. Povijest

Povijest Terma započinje još 1911. godine kada je englesko-mađarska tvrtka London-Budapest vršila istraživanja (bušenja) u potrazi za naftom, ali je umjesto iste potekla termalna voda visoke mineralizacije.



Ljekovitost vode osmišljeno se počela koristiti od 1936. godine (bazeni), ali i kao buteljirana voda za piće. Od 1950. godine prelazi u privatne ruke, a potom u poduzeće Union iz Čakovca, do približno 1985. godine, kada poslovanje opada. Godine 1996. Terme kupuje poduzeće Modeks i značajno ga unapređuje. Do 2003. i dolaska novih vlasnika, Terme su nosile naziv Toplice Vučkovec.

Od 2003. Terme su dobile naziv Toplice Sveti Martin te narednih godina doživljavaju intenzivno razdoblje poslovno-turističkog razvoja. Građeci postepeno svoju prepoznatljivost, prije svega na prirodnim atributima okruženja, ljubaznosti osoblja i kvaliteti usluge, Terme su ubrzo postale jedan od lidera kontinentalnog turizma. 2005. godine stvoreni su preduvjeti za cjelogodišnji kupališni turizam pretvaranjem bazena iz otvorenih u zatvoreni, odnosno unutarnji bazenski kompleks Temple of Life, uz izgradnju dodatnog vanjskog bazena s toboganima, dok se odmah nasuprot bazena izgradilo apartmansko naselje Regina. Već dvije godine kasnije, 2007., vanjski kupališni prostor dodatno je postao bogatiji za ugostiteljski objekt Regina, mali dječji bazen i veliki rekreacijski bazen s 2 whirlpoola i trakom za plivanje. Završetkom hotela, sportske dvorane i golf terena 2009. godine, ovo ulaganje predstavlja najveći projekt kontinentalnog turizma s tadašnjom investicijom od preko 40 milijuna EUR i preko 200 zaposlenika.

Također, s obzirom da je prije početka projekta na ovoj lokaciji postojao samo jedan otvoreni bazen, ulaganje predstavlja i jednu od najvećih greenfield investicija u cijeloj Hrvatskoj. Jedan takav iskorak u kvaliteti ponude koja sada zadovoljava višu klasu i domaćih i stranih gostiju, popraćen je adekvatnom promjenom branda u Spa & Sport Resort Sveti Martin koja je postala sinonim za vrhunsku ponudu u kontinentalnom turizmu, kako u Hrvatskoj, tako i u okolnim zemljama.

Od 2014. do 2021., slovenski brand LifeClass preuzeo je upravljanje nad Termama Sveti Martin i vodio brigu da turistički kompleks održava kvalitetu usluge i visinu standarda na razini najmodernijih svjetskih trendova.

Misija Terma Sveti Martin i branda LifeClass bile su ujednačene u tri točke, a to je zdrav život, sport i rekreacija te lokalna gastronomija što se ujedno iščitavalo i u zajedničkom sloganu koji je glasio „Svijet zdravih užitaka“.

Iz godine u godinu Terme Sveti Martin sve više su se usmjeravale na razvoj proizvoda i usluga koji promiču zdrav život i sklad s prirodom. Ova produbljena predanost dobrobiti i povezanosti s okolišem potaknula je razvoj novog vizualnog identiteta kako bi odražavao te vrijednosti.

Od 1. siječnja 2021. Terme Sveti Martin započinju novo poglavlje, iskoračujući iz LifeClass branda s novim vlastitim logom i sloganom: „Prvi Healthness resort u Europi“ / “The First Healthness Resort in Europe”. Ukorijenjen u filozofiji dr. Rudolfa Steinera, novi identitet ima dinamičnu petlju koja simbolizira Healthness koncept – pristup koji spaja aktivno opuštanje, wellness iskustva i zdravu gastronomiju kako bi se potaknula ravnoteža tijela, uma i duha.



Stvaranje novog logotipa i koncepta branda Terma Sveti Martin predstavlja strateški razvoj utemeljen na načelima dr. Rudolfa Steinera, utemeljitelja antropozofije. Steinerova filozofija, koja integrira 12 osjetila – ravnotežu, miris, okus, vid, osjetilo za toplinu, sluh, kretanje, osjetilo života, opip, osjetilo za razmišljanje, osjetilo za riječi, ja osjetilo – u kontinuiranu, skladnu i rotirajuću petlju, služi kao temelj “Healthness” koncepta. Ovaj pristup povezuje aktivni odmor, wellness iskustva i domaću gastronomiju, tvoreći dinamičan sustav koji podržava holističko blagostanje i usklađen je s predanošću ESG vrijednostima. Novi koncept odražava predanost poticanju ravnoteže tijela, uma i duha posjetitelja Terma. Kontinuirano ulaganje u kompleks dovelo je do toga da Terme Sveti Martin postanu prepoznatljiv brand koji jamči kvalitetu usluge i zadovoljstvo gosta.



2.1.2. Kapacitet Terma Sveti Martin

Centar Terma čini kompleks zatvorenih bazena s termalnom vodom, ljetni aquapark, wellness centar i gastronomska infrastruktura. Golf teren s 9 rupa i grijanim podlogama (tzv. greenovima) od umjetne trave je, kao takav, među prvima u Europi koji zbog smanjene upotrebe pesticida osigurava očuvanje prirode, a omogućava igranje golfa tijekom cijele godine. Sportska dvorana nudi sadržaje pogodne za sportske pripreme profesionalnih sportaša i sportski užitak rekreativnih sportaša, uključujući teren s pomičnim tribinama, svlačionice, vrhunsku teretanu, dvoranu za fitness ili borilačke sportove te prostorije za trenere. No, Terme Sveti Martin se već godinama uvrštavaju u top destinacije s vrhunskim preduvjetima za profesionalne sportske pripreme, pa tako i nogometne. Do sada su svoje pripreme na ovom mjestu odradili mnogi europski, ali i svjetski klubovi, zahvaljujući razvijenoj infrastrukturi s osvijetljenim i navodnjavanim nogometnim terenima, ali i mogućnošću održavanja treninga i u zatvorenoj dvorani. Pored smještajne ponude apartmana Terme Sveti Martin (**80 apartmana**), od 2009. godine Terme Sveti Martin uključuju i smještaj u hotelu „Terme Sveti Martin“ sa četiri zvjezdice****, kapaciteta **314 kreveta (151 moderno opremljena soba i 6 suite-a)**. U sklopu hotela nalazi se luksuzni wellness centar koji uz holističke programe, individualni pristup te modernu opremu pruža jedinstvo duha i tijela kao i Healthness centar koji nudi Body Vitality program (BIOScan, frekvencijske terapije, itd.)

2.2. Predmet poslovanja Terma Sveti Martin

Terme Sveti Martin osnovne prihode ostvaruju obavljanjem glavne registrirane djelatnosti 55.10 Hoteli i sličan smještaj (NKD 2007). Općenito djelatnost 55.10 uključuje pružanje usluga smještaja u pravilu na dnevnoj ili tjednoj osnovi, uglavnom za kraći boravak posjetitelja. Jedinice koje su ovdje razvrstane pružaju smještaj u namještenim sobama i apartmanima, katkad s čajnom kuhinjom, osiguravaju dnevno čišćenje i spremanje kreveta te nude gostima dopunske usluge kao što su usluge hrane i pića, parkiranje, usluge pranja rublja, bazene za plivanje i dvorane za vježbanje, opremu za rekreaciju te opremu za konferencije i sastanke. Terme Sveti Martin prvi su Healthness resort u Europi čije je poslovanje usmjereno na pružanje različitih zdravstvenih i wellness usluga kako bi gostima omogućio potpuno iskustvo opuštanja, obnove i unapređenja zdravlja. Kompleks uključuje apartmansko naselje i hotel s 4 zvjezdice, zdrave restorane s inovativnim načinom pripreme hrane, kompleks unutarnjih bazena s termalnom vodom, ljetni aquapark, wellness centar, svijet sauna i centar frekvencijske medicine. Cijeli kompleks osigurava širok spektar usluga i sadržaja koji podržavaju tjelesno, emocionalno i mentalno blagostanje gostiju. Osim navedenog, u kompleksu se nalaze i mnogobrojne rekreacijske staze, sportski sadržaji, golf i disc golf tereni te mnogi sadržaji za izlet i rekreaciju. Terme Sveti Martin također su poznate po idiličnom i zdravom prirodnom okruženju, 100 – godišnjoj tradiciji kupališnog turizma s jednom od najzdravijih termo-mineralnih voda u Europi, vrhunskim wellness uslugama i bogatoj ponudi za profesionalne i rekreativne sportaše.

2.3. Misija i vizija

Analiza internetske stranice te dostupnih internetskih članaka i sadržaja upućuje na jasno navedenu misiju i viziju poduzeća, što je internim ESG upitnikom samoprocjene dodatno istraženo.



„Misija je stvoriti nezaboravan doživljaj i iskustvo kod gostiju kojima nudimo isključivo zdravi Healthness odmor u resortu u kojem se oni mogu informirati o zdravim životnim navikama, mijenjati svoj način života na bolje, stupiti u ravnotežu tijela, uma i duha te uz vrhunsku kvalitetu usluga i stručno, educirano i profesionalno osoblje ponijeti sa sobom trenutke za pamćenje koje će rado ponovo iskusiti.“

„Nezaboravno iskustvo u resortu kombinacija je nekoliko elemenata ponude: lijepog uređenja sobe, ukusne i domaće pripremljene hrane od lokalnih namirnica, vrhunskih i autentičnih tretmana u wellness centru koje radimo sami, jedne od najljekovitijih i najstarijih termo-mineralnih voda u Europi, atraktivnog animacijskog i dodatnog programa koji gostima mogu popuniti vrijeme tijekom njihovog odmora, kao i prijateljski osmijeh osoblja te potpuno personalizirano i individualno pružanje usluga putem kojih se svaki gost osjeća posebno. Sa svojim jedinstvenim pristupom prema zdravlju, tradiciji mjesta u kojem se nalazimo te prirodi koja nas okružuje, stvaramo trajne odnose s gostima, na temelju predanog tima u kojem se cijeni doprinos svakog pojedinca.“



„Vizija je postati najbolji Healthness resort u Europi i lider kontinentalnog turizma Republike Hrvatske s bogatom raznovrsnom ponudom i najvišom razinom kvalitete usluga koje se temelje isključivo na zdravom, domaćem, lokalnom i ekološki održivom.“

„Ideja vizije je kontinuirano primjenjivati i postavljati najviše standarde kvalitete te na taj način opravdati slogan „prvog Healthness resorta u Europi“ i branda koji se ponosi svojom jedinstvenošću među gostima, partnerima te konkurencijom, uz konstantno uvođenje ekoloških procesa kako bismo stvarali ravnotežu s prirodom i okolišem u kojem se nalazimo te pritom zadovoljili suvremene potrebe naših gostiju. Vodeći Healthness resort u Republici Hrvatskoj, prepoznat je po vrhunskoj kvaliteti usluga i jedinstvenim wellness iskustvima. Budućnost poslovanja usmjerena je ka stvaranju destinacije koja privlači goste iz cijelog svijeta i pruža im nezaboravne trenutke revitalizacije i blagostanja. Kroz inovaciju, ulaganje u znanje i suradnju s lokalnom zajednicom, Terme Sveti Martin teže modelu održivosti i društvenoj odgovornosti u turističkoj industriji.“





3. Analiza okruženja

3.1. Okruženje i izazovi poslovanja

Ekonomski rast i društveno odgovorno poslovanje kao i izazovi poslovanja unutar kojih Terme Sveti Martin, djeluju zavise od mnogih faktora, uključujući geografsku lokaciju, konkurenciju, regulative, sezonske promjene i mnoge druge. Ključni aspekt okruženja čini lokacija koja igra značajnu ulogu u privlačenju gostiju kao i formiranje konkurentne cijene u skladu s važećim propisima kako bi poštenim tržišnim nastupom prema konkurenciji poduzeće osiguralo održiv ekonomski rast i društveno odgovorno poslovanje. Kroz poštenu konkurenciju, poslovanju poduzeća se otvara mogućnost za raznolikost ideja, inovacija i proizvoda, potičući poslovanje na kontinuirano poboljšanje kako bi rezultiralo privlačenjem novih potrošača. Dinamična razmjena potiče efikasnost i pruža koristi potrošačima kroz pristupačne cijene i bolju kvalitetu. Poštena konkurencija također sprječava monopolističko ponašanje i nepoštenne prakse, čime se osigurava da resursi budu raspodijeljeni na način koji podržava dugoročni ekonomski rast. Kroz regulaciju i poticanje tržišnog natjecanja, poduzeće kontinuirano stvara okruženje u kojem se potiče inovacija, ulaganje i produktivnost, čime se stvaraju trajne koristi za gospodarstvo i zajednicu. Zahvaljujući društveno odgovornom poslovanju, a koje je u međusobnoj korelaciji s poštenom konkurencijom, u poslovanju Terma Sveti Martin stvara se harmonično okruženje u kojem se ekonomska aktivnost usklađuje s društvenim i okolišnim interesima.

Terme Sveti Martin u svom poslovanju primjenjuju transparentnost, etičko ponašanje i integritet čime potiču natjecanje na temelju svojih stvarnih sposobnosti, inovacija i kvalitete proizvoda, umjesto da se oslanjaju na nepoštenne prakse. Nadalje, kontinuirano teže stvaranju inovativnih proizvoda i usluga koji imaju pozitivan utjecaj na društvo i okoliš te uključuju aspekte održivosti i društvene koristi kao što su zaštita okoliša, socijalna odgovornost i potpora zajednici. Poduzeće se pridržava pravila i sudjeluje u poštenom natjecanju, a pritom razvija reputaciju pouzdanog i integritetnog poduzeća. To podržava održivi razvoj, dugoročni uspjeh poduzeća i bolji životni standard za društvo u cjelini.

Djelatnost 55.10 Hoteli i sličan smještaj (NKD 2007) kao i mnoge druge, suočavaju se s nizom izazova u primjeni društveno odgovornog poslovanja. Najčešći izazovi uključuju:

IZAZOVI



Konflikt između profita i društvenih ciljeva – postoji konflikt između poslovnih ciljeva i društvenih ciljeva. Kao primjer uzeta je odluka o cijenama ulaznica i usluga – visoke cijene zbog kvalitete usluge mogu isključiti dio gostiju koji si ne mogu priuštiti posjet termama;

Nedostatak svijesti i obrazovanja – mnogi ljudi još uvijek nisu svjesni važnosti društveno odgovornog poslovanja, niti poznaju njegove principe i prakse;

Nedostatak mjerenja i izvještavanja – nepostojanje sustavne i pouzdane metode mjerenja i izvještavanja o svom društvenom utjecaju;

Globalna priroda poslovanja – suočavanje s različitim zakonima, kulturama i društvenim uvjetima te prilagođavanje društveno odgovornog poslovanja različitim kontekstima može biti izazovno.



3.2. Socio – demografska analiza i teritorijalni aspekt

Pregled gospodarskih kretanja Međimurske županije te Općine Sveti Martin na Muri izrađen je na temelju podataka iz Registra godišnjih financijskih izvještaja Financijske agencije, podataka Državnog zavoda za statistiku, Hrvatskog zavoda za zapošljavanje te platforme eVisitor (informacijskog sustava za prijavu i odjavu turista koji funkcionalno povezuje sve turističke zajednice u Republici Hrvatskoj). Ovaj pregled daje uvid u teritorijalni i socio – demografski aspekt.

Međimurska županija

Međimurska županija područje je na krajnjem sjeveru Hrvatske omeđeno rijekama Murom i Dravom. Zapadni dio dotiče obronke Alpa, dok su središnji i istočni dio ravnica (Panonske nizine). Međimurska županija nalazi se na krajnjem sjevernom dijelu Republike Hrvatske. Zbog smještaja na tromeđi Slovenije, Mađarske i Hrvatske njezin položaj ima izrazito pogranični karakter. Susjedne su joj županije Varaždinska na jugu i Koprivničko – križevačka na jugoistoku.

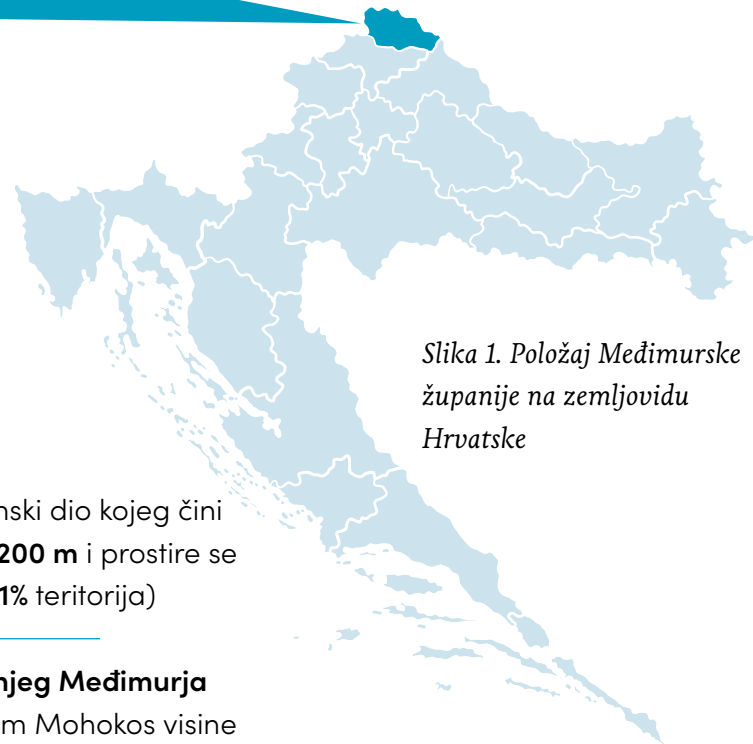
Prostire se na 729,22 km² i najmanja je županija Hrvatske po površini s udjelom u teritoriju Hrvatske od 1,29 %. Na tom prostoru prema Popisu stanovništva iz 2021. godine živi 105.250 stanovnika. Naseljenost sa 144,33 st/km² nakon Grada Zagreba najviša je u Hrvatskoj, koja se sa 68,45 st/km² ubraja u red europskih zemalja srednje i rjeđe gustoće naseljenosti. Stanovništvo Međimurja sudjeluje s 2,72% u ukupnom stanovništvu Hrvatske.

Prostor Međimurja sa sjevera i juga omeđuju rijeke Mura i Drava, koje mu daju prirodna i zemljopisna obilježja. Području je prema rijekama određen sam naziv, oblik, reljef i prirodne karakteristike. Međimurje se kao regionalna cjelina dijeli na:



 **Donje Međimurje** – nizinski dio kojeg čini riječna dolina visine do **200 m** i prostire se na oko **543,42 km²** (**74,51%** teritorija)

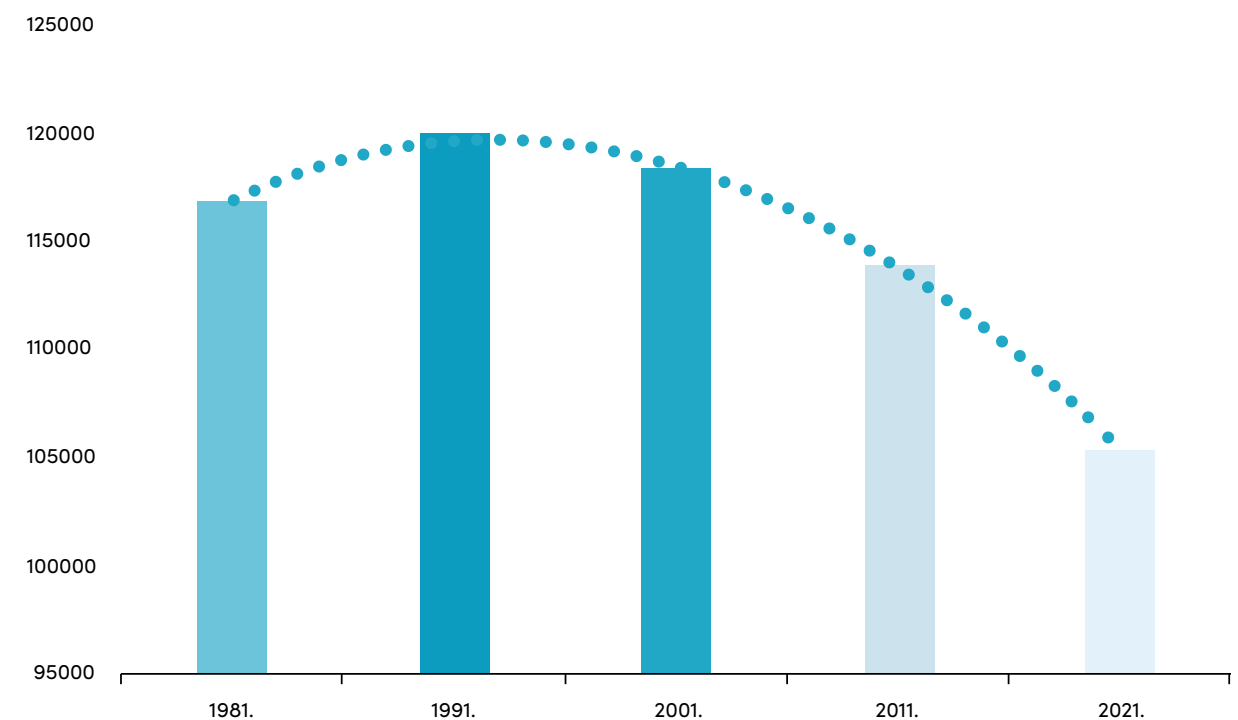
 i brdovito područje **Gornjeg Međimurja** (**25,49%**) s najvišim vrhom Mohokos visine **344,4 m**.



Slika 1. Položaj Međimurske županije na zemljovidu Hrvatske

Međimurska županija se prema NUTS 2 klasifikaciji nalazi u regiji Sjeverna Hrvatska. Međimurska županija podijeljena je na 25 teritorijalnih jedinica: 3 grada i 22 općine. Gradovi zauzimaju 23,90% ukupnog teritorija i u njima živi 37,79% stanovništva s prosječnom gustoćom naseljenosti 229,50 st/km², dok u općinama na 76,10% površine živi 61,63% stanovništva prosječne gustoće naseljenosti 117,58 st/km².

Međimurska županija je najgušće naseljeni dio Hrvatske. Prema Popisu stanovništva iz 2021. županija je imala 105.250 stanovnika što je značajan pad od 8.554 osoba ili 7,52% u odnosu na Popis 2011. godine kada je brojala 118.426 stanovnika.



Slika 2. Grafički prikaz kretanja broja stanovnika od 1981. do 2021., Međimurska županija, izvor: Publikacije Državnog zavoda za statistiku Republike Hrvatske

U Međimurskoj je županiji uočeno intenzivno gubljenje stanovnika i to konstantno posljednjih desetljeća, što je posljedica gospodarske nerazvijenosti područja, a najveći broj stanovnika živi u gradovima. Prema posljednjem Popisu stanovništva iz 2021., u gradovima živi 40.004 stanovnika ili 37,79% stanovništva Županije. Stopa prirodnog prirasta u Županiji prema podacima za 2020. godinu iznosi -2,17 promila. Negativno prirodno kretanje pokazuje i vitalni indeks, odnosno broj živorođene djece na 100 umrlih, koji iznosi 83,2. Promatrajući jedinice lokalne samouprave u Međimurskoj županiji samo općine Mala Subotica, Nedelišće i Orehovica imaju pozitivne pokazatelje prirodnog kretanja.



Nadalje, kretanja stanovništva odnosi se na migracije. Zbog svojeg geografskog položaja Međimurska županija ima izrazito pogranični karakter koji uzrokuje veliki broj migracija, pogotovo iseljavanje stanovništva u zemlje Europske Unije, stoga je vanjska migracija izraženija od unutarnje migracije. Prema posljednjim raspoloživim podacima od 2011. do 2020. godine saldo unutarnje migracije je negativan i iznosi 947 osoba. Što se tiče vanjskih migracija iz drugih država, doseljeno je 3.099, a iseljeno 5.647 osoba čime je migracijski saldo negativan i iznosi 2.548 osoba.

Općina Sveti Martin na Muri

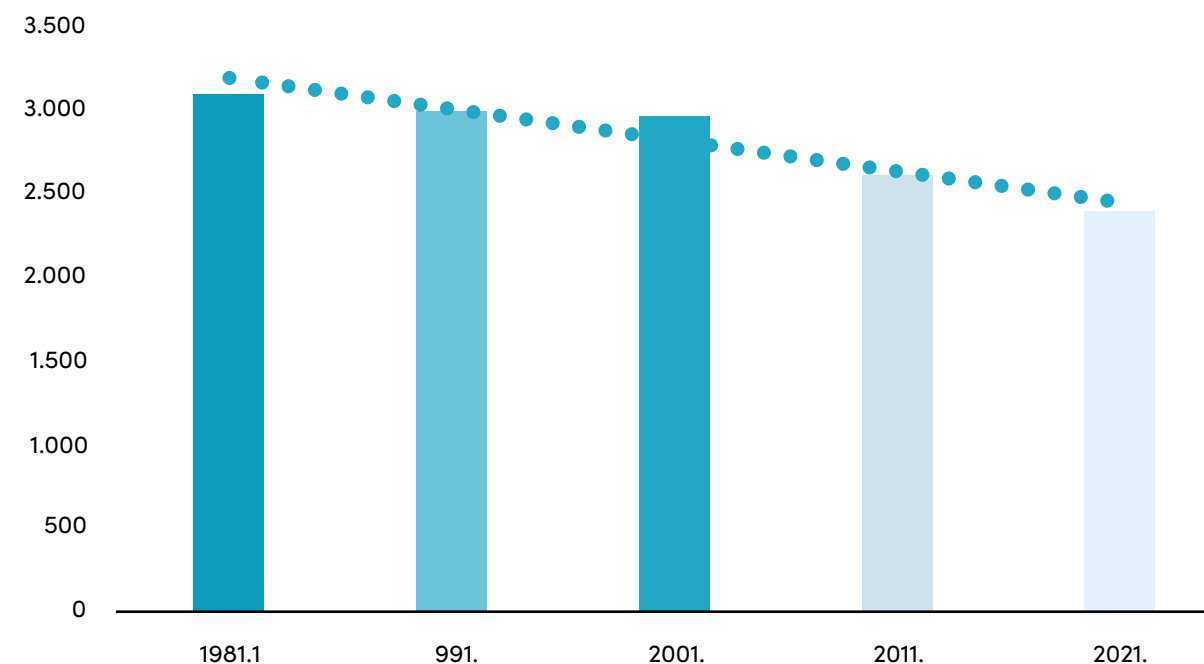
Općina Sveti Martin na Muri nalazi se u sjevernom dijelu Županije te se u naselju Žabnik nalazi i najsjevernija točka Republike Hrvatske (Žabnik, koordinate: 46°32' 16"23'E). Općina graniči sa susjednim općinama Štrigova, Selnica i gradom Mursko Središće, dok se na sjeveru 9 km granice Općine poklapa s državnom granicom prema Republici Sloveniji i na tom graničnom prostoru nalazi se međudržavni granični prijelaz Sveti Martin na Muri. Površina Općine iznosi 25,25 km², a raspoređena je na 14 naselja: Brezovec, Čestijanec, Gornji Koncovčak, Gradišćak, Grkavešćak, Jurovčak, Jurovec, Kapelšćak, Lapšina, Marof, Sveti Martin na Muri, Toplice Sveti Martin, Vrhovljan i Žabnik. Gradovi i naselja koja okružuju općinu Sveti Martin na Muri nisu pretežito dobro prometno povezani, kao ni Terme do kojih je komplicirano doći koristeći samo navigaciju. Javni prijevoz između naselja u županiji je slabo organiziran i neredovit.



Slika 3. Sveti Martin na Muri na zemljovidu Hrvatske

Slika 4. Općina Sveti Martin na Muri, Izvor: Službene stranice Općine

Prema Popisu stanovništva iz 2021. godine Općina Sveti Martin na Muri u 14 naselja ima ukupno 2.391 stanovnika, što je pad u odnosu na Popis iz 2011. kada je brojala ukupno 2.605 stanovnika. Od ukupno 2.391 stanovnika, 1.173 je muškaraca, dok je 1.218 žena.



Slika 5. Grafički prikaz kretanja stanovništva od 1981 do 2021, Općina Sveti Martin na Muri, izvor: Državni zavod za statistiku

Gospodarstvo Općine Sveti Martin na Muri

Glavni turistički proizvod općine Sveti Martin na Muri je termomineralno kupalište u Termama Sveti Martin na Muri koje su glavni generator turizma u cjelokupnoj regiji. Zahvaljujući tome, Sveti Martin na Muri razvio se kao respektabilna destinacija aktivnog odmora i kvalitetnog života te u današnje vrijeme zaista može ponuditi različiti spektar turističkih resursa, atrakcija i proizvoda.

Glavninu turističke ponude na području općine Sveti Martin na Muri čine visokokategorizirani turistički smještajni objekti te raznorazni turističko ugostiteljski objekti, dok su najveće turističke atrakcije koje turisti rado posjećuju tokom svog boravka u Svetom Martinu na Muri, između ostaloga: **mlin i skele na rijeci Muri, etnografska zbirka „Jen den v živleju mlinara Franca Žalara“, labirint ljubavi, Mlinarska kuća, Skelarska kuća, crkva Svetog Martina biskupa, niz označenih biciklističko-pješačkih staza, a poglavito eko-turistička pješačko-biciklistička staza Svetomartinska Mura.**

Turistička ponuda u Svetom Martinu na Muri u 2023. godini temeljila se na:

Turističkim atrakcijama

čiju osnovu čine: zaštićena prirodna baština Regionalnog parka prirode Mura Drava koji je ujedno dio UNESCO Rezervata biosfere Mura-Drava-Dunav, kultivirani vinski krajolik Gornjeg Međimurja, podzemne termalne vode u Toplicama Sveti Martin, zaštićeni kulturno-povijesni spomenici i lokaliteti pogotovo crkva Sv. Martina biskupa, etnografska zbirka obitelji Trstenjak i interpretacijski centar za posjetitelje u sklopu Centra za posjetitelje Mlin na Muri, zaštićena nematerijalna kulturna baština i to pogotovo Međimurska popevka kao UNESCO

zaštićena baština, stari zanati, gastronomska ponuda restorana i OPG-a, vinarska ponuda, manifestacije kulturnog, zabavnog i sportskog karaktera, sportsko rekreativni objekti i mreža biciklističkih ruta, pješačke staze, pogotovo eko turistička poučna staza Svetomartinska Mura i ostale još neoznačene šetnice, poglavito uz rijeku Muru.⁷

Turističkoj suprastrukturi

koju čini **67 komercijalnih smještajnih objekata s 825 ležajeva** od čega je **u hotelu Terme Sveti Martin 314 ležajeva, u apartmanima Terme Sveti Martin 214 ležajeva**, objektima obiteljskog smještaja **297 ležajeva⁸** i **12 kamp parcela i 2 mobilne kuće, 7 restorana i 16 ostalih objekata** s usluživanjem pića te **4 kušaonice s ponudom vina i domaćih prehrambenih proizvoda.**

Portfelju etabliranih turističkih proizvoda

kojeg čine: healthness turizam u Termama Sveti Martin, aktivni odmor kojeg čini biciklistička mreža Međimurje Cyclist Welcome te kulturni turizam temeljen na baštini.⁹

Ostvaren obujam turističkog prometa u 2023.¹⁰ činilo je:

 **55.817**
dolazaka i  **135 735**
noćenja

što u odnosu na isto razdoblje prethodne godine predstavlja
rast od

 **4,7 %**
u dolascima i  **3,46 %**
u noćenjima

dok navedeno u odnosu na 2019. predstavlja 0,1 posto manje tj.
skoro izjednačenje rezultata.

⁷Strateški marketing plan turizma Međimurske županije do 2020. godine

⁸eVisitor – 01.12.2023.

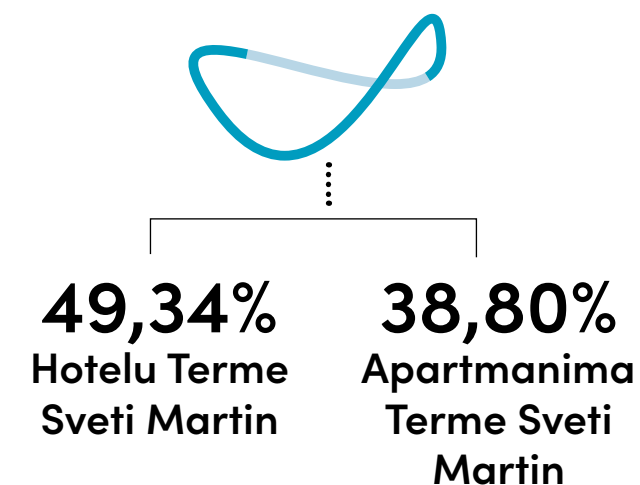
⁹Ured državne uprave Međimurske županije za gospodarstvo

¹⁰eVisitor – do 01.12.2023.

Najviše noćenja u 2023. godini ostvarili su



a gledano prema turističkim objektima najviše je noćenja ostvareno u



privatnom smještaju – apartmani i kuće za odmor
11,07%

te Vinskom kampu Hažić
0,79%

Rejting Općine Sveti Martin na Muri kao kvalitetne i zanimljive turističke destinacije na domaćem, a sve više i stranim tržištima (pogotovo Slovenije, Austrije i Poljske) potvrđen je dobivanjem tri nagrade Europske destinacije izvrsnosti (EDEN 2007., 2015., 2019.), nagradom za najuspješniju turističku destinaciju kontinentalne Hrvatske (2019.) i nagradom Međimurske županije za najuspješniju turističku destinaciju Hrvatske za održivi, inovativni i pametni turizam (2022.g.), nagradom hotela Terme Sveti Martin kao najboljeg wellness hotela u RH (2022.) te nagradom Međimurskoj županiji sa srebrnim znakom za Green Destinations kao prvoj regiji u RH i četvrtoj u svijetu.



Naime, osim Terma Sveti Martin, u Međimurju ne postoji smještajni objekt iste ili više kvalitete. Osim hotela Park, postoji i dodatna potreba za gradskim hotelom u Čakovcu koji je središte cijele županije. Osim vinskog kampa Hažić, ne postoji relevantan autokamp u blizini graničnog prijelaza za turiste koji putuju iz udaljenih zemalja iako Županija ima velikog potencijala za uspostavu kampova u bogatoj prirodnoj okolini. Osim smještaja koje nude Terme Sveti Martin, u ponudi su i privatni smještaji u okolici, no veliki postotak smještaja ne zadovoljava posjetitelje kvalitetom, a osim kvalitete, veliki je problem i nedostatak atrakcija i turističkih sadržaja.

Jedan od faktora koji utječe na ograničenje razvoja Međimurja kao regije i samih Terma Sveti Martin je zasigurno prometna povezanost budući da je Sveti Martin na Muri slabo prometno povezan s većim gradovima Međimurske županije i ostalim gradovima u Hrvatskoj. U Općini postoji samo jedan organizirani javni prijevoz autobusom koji u voznom redu prometuje pored Terma Sveti Martin – Jakopić travel koji prometuje 4 puta dnevno, a autobusno stajalište se nalazi ispred skretanja za Terme. U Međimurskoj županiji postoje dva aktivna autobusna prijevoznika – Rudi express d.o.o. i Jakopić d.o.o. Dodatna ograničavajuća

okolnost je signalizacija na cestama koje vode do kompleksa Terma koja je izrazito slaba i gotovo da i nema dodatnih sadržaja. Uz sve navedeno, u Sveti Martin na Muri je moguće doći samo cestovnim putem, ne i željezničkim.



Healthness resort Terme Sveti Martin

Terme Sveti Martin sastoje se od kompleksa u kojem se nalaze Hotel i Apartmani Terme Sveti Martin, unutarnji termalni bazeni The Temple of Life, ljetni Aquapark MartiLandia, Wellness i Healthness centar, Sportski centar, nekoliko restorana i pub, kao i Poliklinika Lumbalis, koja nije u vlasništvu Terma, ali je locirana iznad samih termalnih bazena te s Termama njeguje vrlo bliski partnerski odnos.

Hotel Terme Sveti Martin raspolaže sa 151 moderno opremljenom sobom i 6 luksuznih suite-va, smještenih u okruženju bujnog zelenog krajolika. Ova vrhunska lokacija idealna je za zdravo opuštanje, miran obiteljski odmor, poslovne sastanke i aktivan odmor u prirodi. Hotel je prikladno povezan s kompleksom termomineralnih bazena Temple of Life, osiguravajući jednostavan pristup svim dijelovima resorta.

Tijekom boravka gosti mogu uživati u nizu usluga, uključujući: liftove prilagođene osobama s invaliditetom, besplatni osigurani parking, mogućnost korištenja garaže uz dodatnu nadoplatu, kongresni centar, besplatan Wi-Fi, teretanu i sportske terene, Healthness centar s posebnim Body Vitality programom, Wellness centar sa Svijetom sauna i jedinstvenim masažama kao i tretmanima ljepote, unutarnje i vanjske bazene, praonicu rublja i usluge iznajmljivanja automobila dostupne na upit. Nadalje, u hotelu je dostupna i dječja igraonica za najmlađe kao i zona za tinejdžere te usluge za kućne ljubimce jer je cijeli resort pet friendly. Za rekreaciju gosti mogu istražiti pješačke staze, razne sportske terene, a za zabavu

niz zanimljivih animacijskih programa i izleta ili pub Potkova na nekoliko koraka udaljen od bazena. Osim puba, mogućnosti objedovanja uključuju à la carte restoran, barove i pansionске restorane.

Osim standardnih soba, Hotel Terme Sveti Martin nudi nekoliko tipova soba dizajniranih za udobnost, uključujući Premium sobe, Deluxe double suite-ove s terasom i Junior double suite. Sve smještajne jedinice u hotelu opremljene su udobnom spavaćom sobom, kupaoionicom sa staklenom stijenom, klima uređajem, telefonom, besplatnom Wi-Fi mrežom i digitalnom televizijom, sefom i minibarom, kao i ogrtačima i papučama te ekološki prihvatljivom i prirodnom bio-kozmetikom. Određene Premium sobe imaju i terasu odnosno balkon, a novouređeni luksuzno namješteni i prostrani suite-vi sadrže spavaću sobu, dnevni boravak, kupaoionicu sa staklenom stijenom, parnu kabinu, privatnu finsku saunu, odvojeni toalet, terasu s pogledom na netaknutu prirodu, kamin te svu opremu kao i ostale sobe u hotelu.

Smješten u neposrednoj blizini mirne šume, kompleks Terma Sveti Martin osim hotela kao opciju smještaja nudi i ukupno 69 standardnih apartmana za 2 do 3 osobe i 29 obiteljskih apartmana za 4 do 5 osoba. Svaki apartman promišljeno je namješten s modernim i ugodnim interijerom, samo nekoliko koraka od Aquaparka Martilandia i unutarnjeg termalnog kompleksa Temple of Life. Mogućnosti smještaja uključuju Standardne i Standardne Family apartmane, kao i Premium te Premium Family apartmane. Standardni apartmani imaju dnevni boravak s kaučem na razvlačenje, koji je neprimjetno povezan s kuhinjom i blagovaonicom. Gosti mogu uživati u udobnoj spavaćoj sobi s bračnim krevetom ili dva odvojena kreveta, zajedno s kupaoionicom i terasom ili balkonom. Osnovni sadržaji kao što su klima uređaj, telefon, sef, mini-bar, sušilo za kosu, digitalna TV i besplatan Wi-Fi osiguravaju ugodan boravak. Standardni obiteljski apartmani imaju prostrani dnevni boravak s kaučem na razvlačenje koji je povezan s kuhinjom i blagovaonicom, dvije spavaće sobe — jedna s dva kreveta, a druga s bračnim krevetom — te odvojenu kupaoionicu i wc. Gostima je također



1. Healthness centar
2. Wellness centar
3. Poliklinika Lumbalis
4. Aquapark Martilandia
5. Kongresni centar
6. Pub Potkova
7. Restoran Quelle
8. Golf teren
9. Sportska dvorana
10. Sportski tereni

na raspolaganju terasa, klima uređaj, telefon, sef, sušilo za kosu, digitalna TV i besplatni Wi-Fi. Za dašak luksuza, Premium apartmani predstavljaju novouređen prostor koji sadrži spavaću sobu s bračnim krevetom, dnevni boravak s kaučem na razvlačenje, kuhinju i blagovaonicu te kupaoonicu. Gosti se mogu opustiti na terasi ili balkonu, na raspolaganju su klima uređaj, telefon, sef, izbor toplih i hladnih napitaka, sušilo za kosu, ogrtači i papuče za svakog gosta, ekološka bio kozmetika, digitalna TV, i besplatan Wi-Fi. Premium Family apartmani također se mogu pohvaliti suvremenim dizajnom, a sastoje se od dvije spavaće sobe – jedna s bračnim krevetom i druga s dva kreveta za jednu osobu – dnevnog dijela s kaučem na razvlačenje koji je povezan s kuhinjom i blagovaonicom, kupaonice i terase. Sadržaji odražavaju one u Premium apartmanima, osiguravajući svakom gostu luksuzno iskustvo.

Svaka ponuda i promišljeno izrađeni smještajni paketi kombiniraju zdravlje, opuštanje i održive prakse, osiguravajući da svaki gost uživa u transformativnom iskustvu u skladu s prirodom. Neki od paketa u ponudi su:



Kompleks ima impresivan izbor od **10 restorana i barova**, od kojih svaki nudi jedinstveno iskustvo.

Pansionski restoran Quelle
mjesto je za tradicionalna jela poslužena u rustikalnom ambijentu koji utjelovljuje esenciju Međimurja. Autentični okusi nadopunjeni su toplom atmosferom, s posebnim tematskim večerama koje poboljšavaju doživljaj objedovanja.

Restoran Le Batat
inovativnost kombinira s tradicijom kroz jelovnik zdravih specijaliteta lokalnog porijekla koji se prezentiraju à la carte. Restoran je predan nabavi najkvalitetnijih namirnica od lokalnih proizvođača, osiguravajući svježinu i hranjivu vrijednost svakog jela.

Pub Potkova
služi i pivskim entuzijastima i ljubiteljima hrane, nudeći bogat izbor craft piva uz domaće burgere. Živahna i gostoljubiva atmosfera i živa glazba svakog vikenda, čini ga idealnim mjestom okupljanja za prijatelje i društva.



Aqua38

služi gostima koji traže obrok u tri slijeda dok uživaju u termama ili aquaparku, a dobio je ime po ljekovitoj termalnoj vodi koja izvire na umirujućih 38°C.



Pansioni restoran Falat

nudi buffet stol s raznovrsnim jelima i pogled na biodinamički vrt i okolnu prirodu. Naziv "Falat", koji na lokalnom dijalektu znači komad ili kriška hrane, odražava misiju restorana da posluži zdrava, lokalna i ukusna jela.



Ion bar u predvorju hotela nudi izbor napitaka osmišljenih za poboljšanje dobrobiti iskorištavanjem snage negativnih iona, koji pomažu u održavanju pH ravnoteže tijela i osiguravaju hidrataciju.



W Bar

na unutaranjim bazenima nudi revitalizirajuće smoothieje i napitke koji njeguju tijelo i poboljšavaju wellness iskustvo nakon kupanja u termalnoj vodi.



U ljetnim mjesecima u Aquaparku MartiLandia, gostima su dostupni restoran „brze hrane“ Marti's Food & Drink, centralni bar s raznim napitcima i koktelima, te slastičarnica Cukrin sa sladoledom i drugim slasticama.

Kompleks Terme Sveti Martin ističe se i po svojim **Wellness i Healthness uslugama** koje ga čine jedinstvenim. Wellness se ovdje definira kao skladna ravnoteža tjelesnog, psihičkog, duhovnog, emocionalnog i socijalnog blagostanja. Wellness & Healthness centar, koji se prostire na **1800 m2**, nudi više od **20 vrsta masaža**, moderno uređen Svijet sauna i Beauty centar s velikim izborom kozmetičkih tretmana. Jedinstvena iskustva uključuju ručno izrađene pilinge, masažne pločice i tretmane temeljene na ekološkim i lokalnim prirodnim proizvodima koje je izradilo wellness osoblje.



The Temple of Life

The Temple of Life unutarnji bazeni, integriraju autentične lokalne elemente i aspekte antropozofske filozofije Dr. Rudolfa Steinera koji nadahnjuju kvalitetu života kombinirajući zdravlje i užitak. Središnji dio kompleksa je termomineralna voda, za koju je utvrđeno da je starija od 43.000 godina i prepoznata kao jedna od najljekovitijih termalnih voda u Europi. Ovaj dragocjeni resurs, slučajno otkriven 1911. godine tijekom istraživanja nafte, postao je vitalni aspekt baštine i wellness kulture lokalne zajednice. S prirodnom temperaturom vode od 38°C koja izvire iz dubine od 800 metara, ova termalna voda vraća vitalnost i potiče dobrobit. Njena terapijska svojstva učinkovito se bave problemima zglobova, reumatizmom, išijasom, kožnim bolestima i infekcijama, dok također blagotvorno djeluju na središnji živčani sustav i pomažu kod metaboličkih i psihosomatskih poremećaja.

Wellness u Termama Sveti Martin dodatno unaprjeđuje bogata ponuda masaža koje poboljšavaju cirkulaciju, otklanjaju napetost i potiču opuštanje. Stručno osoblje preporuča tretmane prilagođene individualnim potrebama i preferencijama, kao što su antistresna ili klasična terapijska masaža, limfna drenaža s aromaterapijom, refleksoterapija te prepoznatljiva Sveti Martin masaža uljem i brašnom od sjemenki grožđa. Thai Relaxing Corner nudi autentične tradicionalne tajlandske masaže koje izvode terapeuti školovani na Kraljevskoj akademiji u Tajlandu. Nakon pomlađujuće masaže, gosti se mogu opustiti u Refresh corneru, uživajući u umirujućim mirisima prirodnih eteričnih ulja uz zdrave napitke i lagane zalogaje. Svijet sauna može se pohvaliti modernim luksuzom, a uključuje finsku saunu, parnu sobu, biljnu saunu i ledenu špilju, a sve je osmišljeno kako bi poboljšalo zdravstvene dobrobiti korištenja saune.



U Termama Sveti Martin gosti se potiču na zdravije navike, pa tako Body Vitality koristi frekvencijsku medicinu za provođenje preventivnih zdravstvenih procjena, pomažući gostima da razumiju zdravstveno stanje svog tijela i potencijalne izazove. Suvremeni Body Vitality Scan pruža uvid u različite zdravstvene parametre i promiče dobrobit, osobito korisno za pojedince koji se suočavaju s velikim fizičkim ili mentalnim stresom, sportaše i one koji traže preventivnu njegu. Nakon svake procjene slijede personalizirane konzultacije kako bi se definirale potrebne frekvencijske terapije i promjene načina života.





Aquapark MartiLandia pridodaje ponudi svojim prostranim bazenima, toboganima i raznim mogućnostima zabave, što ga čini idealnim odredištem za obiteljski odmor. Aquapark MartiLandia prostire se na 2.600 četvornih metara, s uzbudljivim vodenim toboganima, natkrivenim dječjim bazenom i igralištima za djecu, što omogućuje uživanje i djeci i odraslima.

Resort nudi **sveobuhvatan sportski centar** koji se sastoji od sportske dvorane, fitness dvorane, teretane, teniskih terena, multifunkcionalnog igrališta, **staza za hodanje, trčanje i bicikliranje, golf i disk golf terena, nogometnog i košarkaškog igrališta te najma bicikala koji je dostupan na recepciji hotela.** Prepoznate kao cjelogodišnja destinacija za profesionalne i rekreativne sportaše, Terme Sveti Martin podižu doživljaj sporta na nove dimenzije. Uz iznimne uvjete za treniranje, etablirale su se kao mjesto za sportske pripreme i odmore, udovoljavajući potrebama kako profesionalnih tako i rekreativnih sportaša, uz izvrsne klimatske uvjete, visokokvalitetnu sportsku infrastrukturu, moderan i udoban smještaj te posebno prilagođenu prehranu pripremljenu od najboljih lokalnih namirnica.

Smještene na sjevernom dijelu Hrvatske, Terme Sveti Martin, strateški su pozicionirane u blizini Slovenije, Austrije i Mađarske, što ih čini savršenim izborom za održavanje konferencija, seminara, sastanaka, događanja, i team-building aktivnosti. Resort nudi raznolik izbor modernih konferencijskih dvorana koje mogu primiti između 20 i 500 sudionika, od kojih je svaka opremljena najsuvremenijom tehnologijom.



3.4. Analiza tržišta i konkurencije po ESG kriterijima

Prema istraživanjima, zastupljenost ESG tema i/ili usklađenosti poslovanja s održivim temama u poduzećima Republike Hrvatske još uvijek nije na zavidnoj razini. Iako se sve više poduzeća u Hrvatskoj počinje osvještavati o potrebi društveno odgovornog poslovanja, još uvijek postoji mnogo prostora za napredak. Neki od razloga za to su nedostatak financijskih resursa, nedostatak stručnih znanja i vještina te nedostatak svijesti o važnosti društveno odgovornog poslovanja i ESG tema među menadžerima i vlasnicima poduzeća. Unatoč tome, postoje neka poduzeća u Hrvatskoj koja su usvojila ESG strategije održivosti i prepoznaju važnost društvene odgovornosti u svojim poslovnim praksama. Neka od tih poduzeća su iz različitih industrijskih sektora, kao što su Adris grupa, Ericsson Nikola Tesla, Končar, Podravka, Valamar Rivijera i HEP. Oni su usvojili razne pristupe održivom i odgovornom poslovanju, kao što su unapređenje socijalne zaštite zaposlenika, zaštita okoliša, podrška lokalnoj zajednici, etičko poslovanje, i slično. U posljednjih nekoliko godina, Vlada Republike Hrvatske također je počela osvještavati važnost ESG tema, ali i društveno odgovornog poslovanja. U skladu s tim, uvedene su razne politike i inicijative koje bi trebale potaknuti razvoj društveno odgovornog poslovanja u Hrvatskoj. Primjerice, osnovan je Nacionalni forum za društveno odgovorno poslovanje, a 2017. godine donesen je i Nacionalni program za društveno odgovorno poslovanje za razdoblje od 2017. do 2020. godine te je u procesu implementacija CSRD Direktive u Zakon o računovodstvu.

Sveobuhvatna strategija održivosti, odnosno ESG Strategija, čini okvir u cijeloj organizaciji na način da daje odgovore i rješenja na ekonomske, geopolitičke, okolišne, socijalne i tehnološke izazove te omogućava fleksibilnost za uključivanje novih tema održivosti u poduzeća.

Šest je postojećih obveznika izrade nefinancijskih izvještaja koji se bave djelatnosti pružanja smještaja te priprema i usluživanja hrane: Arena Hospitality Group d.d., Liburnia Riviera Hotel d.d., Plava Laguna d.d., Solaris d.d., Sunce Hoteli d.d. i Valamar Riviera d.d., a Imperial d.d. i Maistra d.d. su izuzeti od obveze izrade i objave nefinancijskog izvješća, obzirom na to da su uključeni u godišnje konsolidirano nefinancijsko izvješće matičnog društva koji izrađuje izvještaj o održivosti (Valamar Riviere odnosno Adris grupe). Obveza izvještavanja prema zahtjevima Direktive stupa na snagu 1. siječnja 2024. godine za poduzeća čije dionice kotiraju na uređenim tržištima EU-a. Nakon njih, 2025. godine obveznicima postaju sva velika poduzeća, 2026. godine mala i srednja poduzeća, a 2027. godine poduzeća iz trećih zemalja koje ostvaruju znatan dio prometa na teritoriju EU-a.

3.5. Analiza odabrane konkurencije

Valamar

Valamar Riviera d.d. je jedan od vodećih hotelskih lanaca u Hrvatskoj, specijaliziran za hotelske i resortne usluge u turizmu. Valamar upravlja s preko 30 hotela i turističkih kompleksa smještenih na atraktivnim lokacijama duž jadranske obale. Neki od tih objekata uključuju

hotele, apartmanska naselja, kampove i luksuzne vile. Poznat je po svojim inicijativama u području društvene odgovornosti i održivosti te aktivno sudjeluje u očuvanju okoliša, poticanju lokalne zajednice i razvijanju programa za očuvanje kulturne baštine. Valamar je primjer tvrtke koja ozbiljno shvaća svoju društvenu odgovornost i ESG kriterije. Napori poduzeća u očuvanju okoliša, poticanju lokalne zajednice i brizi o zaposlenicima čine ga liderom u održivom turizmu u regiji. Ovi napori ne samo da doprinose boljem okolišu, već stvaraju pozitivan utjecaj na lokalnu zajednicu i turističku industriju. Neke od najznačajnijih praksa kojima poduzeće primjenjuje društveno odgovorno poslovanje i održivost su sljedeće:

⋮

Valamar se obvezao na održivu gradnju i upravljanje objektima, primjenjuje energetske učinkovite tehnologije i prakse kako bi se smanjila potrošnja energije;

Hotelski lanac vodi brigu o učinkovitom korištenju vode, uključujući sustave za recikliranje i ponovnu uporabu vode;

Valamar surađuje s lokalnim zajednicama i organizacijama za očuvanje okoliša te aktivno sudjeluje u projektima zaštite prirode i obnove ekosustava;

Hotelska grupacija Valamar ulaže u razvoj svojih zaposlenika kroz edukaciju, treninge i programe mentorstva;

Valamar surađuje s lokalnim zajednicama kroz razne inicijative, podupiranje lokalnih projekata i doprinosa razvoju turističkih destinacija;

Osim financijskih doprinosa, Valamar potiče svoje zaposlenike na volontiranje u lokalnim zajednicama;

Valamar se pridržava visokih standarda transparentnosti u poslovanju i etičkog ponašanja;

Valamar redovito objavljuje izvještaje o društvenoj odgovornosti, pružajući transparentnost o svojim aktivnostima i postignućima;

Dobitnik je brojnih nagrada u industriji turizma za kvalitetu usluge, održivost i društvenu odgovornost.



Bluesun Hotels & Resorts

Bluesun Hotels & Resorts uključuje hotele i hotelska naselja uz obalu Jadranskog mora, kamp i 1 zakupljeni objekt s vlastitim aerodromom na otoku Braču i drugom turističkom imovinom koja se nalazi u 4 popularne turističke destinacije: Starigrad-Paklenica, Brela, Bol i Tučepi. Svaki hotel jedinstven je u pružanju doživljaja Hrvatske, bilo da se radi o velebitskom, biokovskom ili dalmatinskom pejzažu. Goste u svakom trenutku očekuje pouzdana i provjerena usluga i kvaliteta te je smještaj uz najljepše hrvatske plaže idealno mjesto za odmor. Neke od najznačajnijih praksa kojima primjenjuju društveno odgovorno poslovanje i održivost su sljedeće:

⋮

Politika smanjenja upotrebe vode (aktivna politika potrošnje vode koja se implementira i nadgleda), korištenje vode (na mjesečnoj bazi mjeri se potrošnja vode), ublaživači protoka i perlatori (ugrađeni perlatori u svim sobama), štedni toaleti (štedne tipke ili druga oprema za uštedu vode instalirani u toaletima), kontrola sustava za navodnjavanje (prigušivanje ventila za određene protoke);

Smanjenje električne energije kroz korištenje niskoenergetske opreme te edukacija zaposlenika i gostiju pisanim uputama kako racionalno koristiti energiju;

Sustav automatskog uključivanja/isključivanja – na lokacijama gdje je izvedivo koristi se sustav automatskog uključivanja/isključivanja;

Politika „isključivanja“ opreme – sva oprema se isključuje nakon radnog vremena (ne ostavlja se u stand by modu);

Bluesun hotelski lanac usmjeren je na to da se na pravilan i adekvatan način odnosi prema otpadu i prema ambalaži, očuvanju prirodnog okoliša na svom zemljištu, prvenstveno prema očuvanju plaža i ekosustava;

Hoteli nude širok spektar ponude, npr. ekološke proizvode koji bitno utječu na kulturu hrane i zaštitu okoliša u lokalnoj zajednici;

U Bluesun hotelima posebno se vodi računa o sredstvima za održavanje inventara koje mogu sadržavati opasne supstance ili izazivati eventualno onečišćenje;

Gospodarenje otpadom odvija se putem partnerskih tvrtki koje se bave zbrinjavanjem otpada;

Bluesun Hotels & Resorts surađuje s lokalnim zajednicama kako bi se postigla uzajamna, obostrana korist u vidu ulaganja u turizam.

Aminess Lume Hotel

Aminess Hotels & Resorts jedinstven je brend na tržištu od strane zaposlenika i gostiju. Aminess Hotels & Resorts smješteni su u neposrednoj blizini Jadranskog mora, okupani su suncem i okruženi mediteranskim zelenilom. Nude besprijekornu uslugu i brojne sadržaje, a najviše se pamte zbog osjećaja koji pružaju: bijega od svakodnevnice i uživanja u jednostavnim stvarima života kao što su priroda, more, sunce, druženje, glazba, hrana i rekreacija. Brand je poznat po održivom poslovanju, a neki od primjera održivih praksi su sljedeći:

⋮

Svi objekti Aminess hotela i kampova primjenjuju društveno odgovorno poslovanje kroz opredijeljenost koja prelazi propisane zakonske zahtjeve te se nastoji povećati standarde društvenog razvoja, zaštite okoliša i poštivanja ljudskih prava;

U svim objektima provodi se kontrola kvalitete i sustav upravljanja okolišem sukladno ISO normama;

Aminess Lume Hotel posjeduje certifikat Sustainable Hotel – certifikat koji dodjeljuje UPUHH pod pokroviteljstvom Ministarstva turizma RH;

Aminess objekti posjeduju separatore za otpadna ulja i masti, zelene površine oko hotela zasađene autohtonim biljem koje se uzgaja korištenjem prešanog konjskog gnojiva, a rabljene tkanine i pokućstvo hotel donira udrugama i institucijama;

Gostima se također nudi alternativni prijevoz – najam bicikla, kojim se uređenom cesticom pored mora mogu dovesti do grada;

U kampovima se, ugradnjom sunčevih toplinskih kolektora sve više koristi sunčeva energija te se njeguje načelo sustavnog recikliranja otpada;

Plaže Aminess objekata već 15 godina za redom nose Plavu zastavu za plaže, međunarodnog ekološkog programa zaštite okoliša, mora i priobalja, čiji je prvenstveni cilj održivo upravljanje i gospodarenje morem i obalnim pojasom, kroz ekološki odgoj i obrazovanje te obavješćivanje javnosti o važnosti očuvanja mora i obalnog pojasa;

Informacija o načelima i politikama društvene odgovornosti i aktivnostima vezanim uz održivost mogu se pronaći u mapi „Friendly to green heritage“ koja je dostupna javnosti.



Terme Tuhelj

Terme Tuhelj su jedan od najpoznatijih wellness i spa kompleksa u Hrvatskoj, smještene u blizini Tuhelja, nedaleko od Zagreba. U smislu društveno odgovornog poslovanja, turistički kompleks je poznat po svojoj posvećenosti održivosti i društvenoj odgovornosti. Neke od najznačajnijih praksi kojima poduzeće primjenjuje društveno odgovorno poslovanje i održivost su sljedeće:

⋮

- Ekološka osviještenost u Termama Tuhelj na zavidnoj je razini te se osobe odgovorne za poslovanje aktivno trude smanjiti utjecaj na okoliš tijekom rada Terma. Koriste obnovljive izvore energije, sunčeve energije putem solarnih panela i geotermalne energije, za grijanje vode i prostora. Također se fokusiraju na učinkovitu potrošnju vode i smanjenje otpada;
- Terme Tuhelj surađuju s lokalnim zajednicama kako bi podržale lokalne inicijative i doprinijele razvoju regije, pomažu u organizaciji kulturnih događaja i aktivnosti te promoviraju lokalne proizvode i usluge;
- Terme često pružaju značajan broj radnih mjesta u lokalnoj zajednici, zapošljavaju lokalno stanovništvo, promiču ravnopravnost, raznolikost i poštivanje ljudskih prava među svojim zaposlenicima;
- Redovito organiziraju edukativne programe i radionice o održivosti, zdravlju i wellnessu za svoje goste i zaposlenike, a u svrhu podizanja svijesti o važnosti očuvanja okoliša i zdravog načina života;
- Terme Tuhelj su vlasnici različitih certifikata i priznanja za svoje napore u području održivosti i društvene odgovornosti.

Terme Selce

Terme Selce smještene su u blizini Crikvenice te su također poznate po svojoj posvećenosti održivosti. Koriste obnovljive izvore energije za grijanje vode i prostora te kontinuirano ulaganje u smanjenje potrošnje vode i energetske potrošnju. Također podržavaju lokalnu zajednicu kroz različite inicijative i događaje. Neki od primjera održivih praksa su sljedeći:

⋮

- Primjena energetski učinkovitih sustava za grijanje, hlađenje i osvetljenje kako bi se smanjila potrošnja energije;
- Učinkovita upotreba vode te odgovarajući postupci upravljanja otpadom, sustavi za recikliranje, smanjenje otpada i uštedu vode;

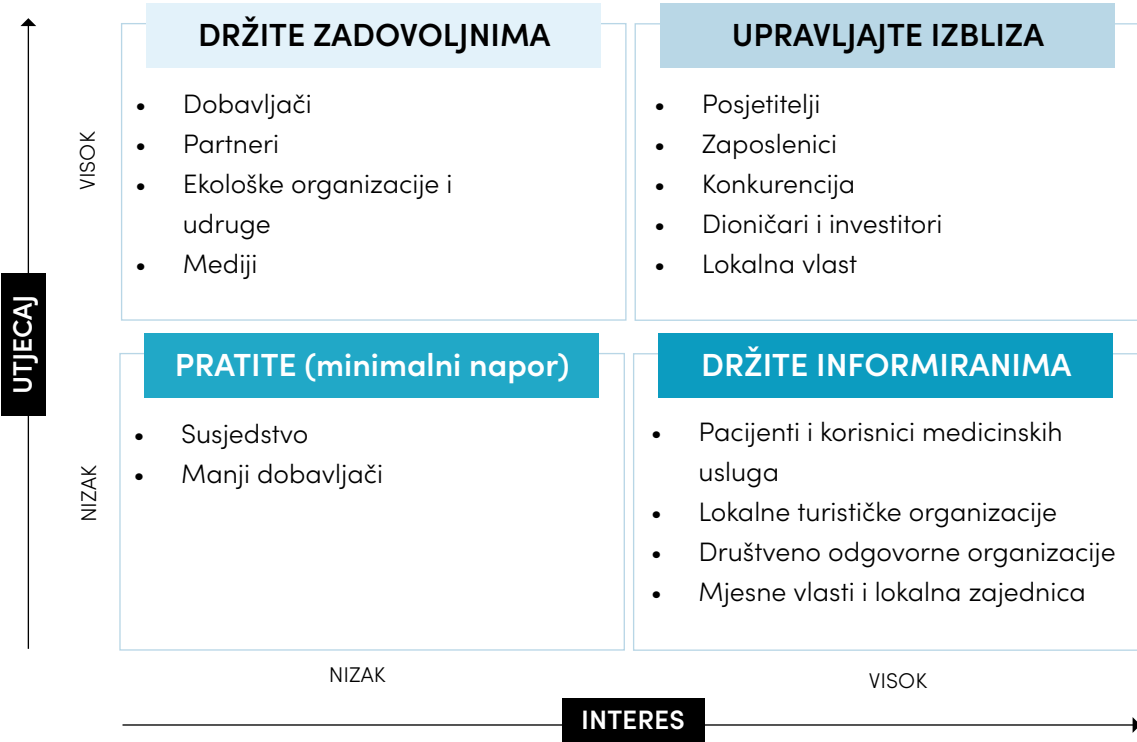
- Suradnja s lokalnom zajednicom, podržavanje lokalnih dobavljača, promicanje lokalne kulture i umjetnosti te sudjelovanje u zajedničkim događanjima i inicijativama;
- Ekološki prihvatljivi proizvodi za čišćenje, poticanje gostiju na ekološke prakse tijekom boravka;
- Briga o zaposlenicima, informacije o radnim uvjetima, obuci, poštivanju ljudskih prava i mogućnostima napredovanja.

3.6. Analiza dionika

Osnovna postavka analize dionika je da različite skupine imaju i različite interese, kapacitete i probleme koje je potrebno individualno analizirati u procesu pripreme poslovanja i usmjeravanju adekvatnoj identifikaciji problema i ciljeva te odabira strategije. Ova analiza pomaže u boljem razumijevanju potreba, očekivanja i utjecaja svake skupine.

Tablica 1 prikazuje rezultate analize dionika. Dionici su definirani putem analize okruženja i izazova poslovanja, socio-demografske i teritorijalne analize te analize tržišta i konkurencije prema ESG kriterijima. Definirani dionici su potom raspoređeni u matricu utjecaja i interesa na rad poduzeća. Cilj matrice je odrediti koja vrsta dionika je ključna interesna skupina za poduzeće. Najinteresnijom skupinom dionika poduzeće treba upravljati izbliza, dok ostale skupine poduzeće treba: (a) držati zadovoljnim, (b) pratiti, te (c) držati informiranim.

Tablica 1. Analiza skupina dionika sukladno utjecaju i interesu na rad poduzeća



U tom kontekstu zaključeno je da najveći utjecaj i interes na rad Terma Sveti Martin i na uspješnost poslovanja imaju posjetitelji, zaposlenici i konkurencija te dioničari i investitori i naposljetku lokalna vlast. Posjetitelji su ključna interesna skupina kojom kontinuirano treba upravljati izbliza, obzirom da o zadovoljstvu ovisi i poslovni uspjeh poduzeća. **Njihova očekivanja uključuju čistu i sigurnu okolinu, kvalitetne wellness usluge, udobnost, pristojne cijene i gostoljubivo osoblje. Terme kontinuirano trebaju pružati izvanredno korisničko iskustvo kako bi privukle i zadržale goste, a što prema rezultatima poslovanja i pružaju. Nadalje, osoblje Terma ima važnu ulogu u pružanju usluga i stvaranju atmosfere. Njihove potrebe uključuju pravedne plaće, prilike za napredovanje, sigurno i poticajno radno okruženje te povoljne uvjete rada.** Obzirom da dobra usluga Terma ovisi o vlastitoj radnoj snazi i **pružanju dobrih radnih uvjeta**, zaposlenici pripadaju skupini koja je od visokog interesa i utjecaja. Kao još jedan važan dionik poslovanja Terma Sveti Martin su stanovnici okolnih područja jer rad poduzeća direktno utječe na **lokalno gospodarstvo, infrastrukturu i okoliš**. Konkurencija je također prepoznata u dijelu visokog interesa i visokog utjecaja na poslovanje Terma. Svaka konkurencija (tržišno natjecanje) je uvijek dobrodošla, pogotovo kad je riječ o zdravoj konkurenciji. Ona navodi da se poslovanje usavršava, da poslovanje konstantno teži boljitku, kvaliteti te **konstantnom razvijanju i edukaciji**. Kao zaključno, analiza konkurencije pomaže identificirati trendove i prakse koje se mogu primijeniti u vlastitom poslovanju. Zadnji dionici su dioničari i investitori koji očekuju financijski uspjeh i održivost Terma na temelju svojih ulaganja, a njihov interes leži u profitabilnosti, **povratu ulaganja** i dugoročnom rastu poslovanja, stoga se također nalaze u kvadrantu visokog utjecaja i interesa.

U kvadrantu visokog utjecaja i niskog interesa nalaze se dobavljači i partneri. Učinkovita suradnja s pouzdanim dobavljačima osigurava kvalitetu ponude, stoga je Termama u interesu dobavljače držati zadovoljnim u suradnji. Visok utjecaj implicira da aktivnosti dobavljača i njihova suradnja s Termama mogu značajno utjecati na poslovanje. Kvaliteta proizvoda i usluga koje dobavljači pružaju izravno utječu na zadovoljstvo gostiju i kvalitetu ponude Terma. Problemi s dobavljačima, kao što su kašnjenja u isporukama ili nezadovoljavajuća kvaliteta, mogu negativno utjecati na ugled termalnih ustanova, stoga ih je potrebno držati zadovoljnim. Nizak interes sugerira da dobavljači nisu direktno uključeni u svakodnevne aktivnosti Terma ili da ne izražavaju jaku želju za aktivnim sudjelovanjem u upravljanju ili odlučivanju. Njihov fokus je više usmjeren na pružanje proizvoda ili usluga prema dogovorenim uvjetima.



Kada se u analizi dionika navodi da partneri imaju visok utjecaj, a nizak interes, to se odnosi na partnere koji su ključni za poslovanje Terma, ali nemaju izražen interes za direktno sudjelovanje u upravljanju ili odlučivanju. Partneri, u slučaju visokog utjecaja, igraju ključnu ulogu u funkcioniranju poduzeća. Njihove usluge, resursi ili suradnja imaju značajan utjecaj na poslovanje i kvalitetu usluge. Radi se o partnerima koji pružaju specifične wellness tretmane, ugostiteljske usluge, edukaciju ili infrastrukturu. Ako partneri ne isporuče kvalitetne usluge ili resurse, to može negativno utjecati na ukupno iskustvo gostiju i poslovanje poduzeća. Iako su partneri ključni za poslovanje Terma, njihov interes može biti više usmjeren na svoje specifične usluge ili resurse koje pružaju. U slučaju niskog interesa partneri se ne žele aktivno

uključivati u upravljanje Termama ili donošenje strateških odluka. Njihova glavna svrha je pružiti svoje usluge ili resurse u okvirima dogovora. Sve navedeno sugerira da Terme imaju važne partnere s kojima surađuju kako bi pružili **sveobuhvatno iskustvo gostima**. Međutim, partneri se ne žele duboko angažirati u poslovnim aspektima Terma, već se fokusiraju na pružanje kvalitetnih usluga ili resursa koji doprinose ukupnoj ponudi. Ekološke organizacije i udruge imaju značajan utjecaj jer su usmjereni na zaštitu okoliša i promicanje održivih praksi. Kako Terme obično koriste prirodne resurse poput termalnih voda i imaju utjecaj na okoliš, ekološke organizacije su osjetljive na način na koji se ti resursi koriste i način na koji **se upravlja utjecajem na okoliš**. Ako Terme ne primjenjuju održive prakse ili ne vode brigu o ekološkim aspektima, to može dovesti do negativnih reakcija od strane ekološki osviještenih organizacija. No, iako ekološke organizacije imaju visok utjecaj na zaštitu okoliša, njihov interes za samim poslovanjem poduzeća je nizak. Njihova svrha je promicanje održivosti i zaštita prirode, a ne nužno sudjelovanje u svakodnevnom upravljanju ili donošenju poslovnih odluka. Mediji imaju visok utjecaj jer imaju sposobnost brze i široke distribucije informacija. Oni oblikuju javno mišljenje, utječu na percepciju i **reputaciju** te šire informacije o njihovim aktivnostima. Pozitivna ili negativna medijska izvješća imaju značajan utjecaj na poslovanje i ugled Terma. Iako mediji imaju utjecaj na način na koji su Terme percipirane od strane javnosti, njihov interes za samim poslovanjem je nizak. Mediji su često usmjereni na objavljivanje relevantnih vijesti, priča i događaja, ali njihov interes je ograničen na ono što privlači pozornost javnosti.

Susjedstvo i manji dobavljači identificirani su kao dionici niskog utjecaja i niskog interesa na poslovanje Terma. Mještani koji žive u blizini Terma, iako su susjedi, nemaju velik utjecaj na poslovanje. Njihov interes je vezan za sigurnost, okoliš i slične aspekte, ali njihov utjecaj na poslovanje Terma najčešće je ograničen. Nadalje, dobavljači koji pružaju manje kritične proizvode ili usluge i koji ne igraju ključnu ulogu u poslovanju poduzeća također nemaju značajan utjecaj na poslovanje Terma. Njihov utjecaj i interes je ograničen zbog manje važne uloge koju imaju u ukupnom lancu opskrbe.

U posljednjem kvadrantu niskog utjecaja, a visokog interesa nalaze se pacijenti i korisnici medicinskih usluga, lokalne turističke organizacije, društveno odgovorne organizacije te mjesne vlasti i lokalna zajednica. Osobe koje koriste medicinske usluge u sklopu Terma imaju visok interes za dobivanje kvalitetnih medicinskih tretmana, ali nisu nužno uključeni u donošenje strateških odluka o poslovanju. Lokalne turističke organizacije promoviraju turizam u lokalnom području gdje se Terme nalaze. Imaju visok interes za privlačenje turista i promociju destinacije, ali ne utječu izravno na operativne aspekte poduzeća. Društveno odgovorne organizacije promiču društvenu odgovornost i održivost. Imaju visok interes za praćenje i ocjenjivanje održivosti poslovanja Terma, ali nisu nužno uključene u svakodnevne poslovne procese. Kao zaključno, vlasti i stanovnici lokalnog područja gdje se nalaze Terme imaju visok interes za ekonomski razvoj, zapošljavanje i utjecaj na zajednicu, ali ne nužno donose ključne poslovne odluke.





Osvrt Terma na dionike koji će biti uvršteni u ispitivanje o značajnosti ESG tema putem Upitnika o značajnim temama:

Direktor / Direktorica

Terme Sveti Martin su uključile segment Direktora u svoj Upitnik o značajnim temama zbog svoje uloge koju oni imaju kao dionici. Direktori su ključni u oblikovanju organizacijskih politika, nadziru korporativno upravljanje i utječu na donošenje strateških odluka. Njihova su gledišta o ESG pitanjima presudna, s obzirom na njihovu odgovornost za sveukupni smjer i učinak tvrtke. Odnos s direktorima je značajan jer oni predstavljaju strukturu vodstva i upravljanja Termama Sveti Martin, osiguravajući usklađenost održivih praksi s vizijom i vrijednostima tvrtke. Direktori imaju jedinstvenu poziciju u razumijevanju unutarnje dinamike i vanjskih očekivanja, zbog čega su njihovi uvidi vrijedni za formuliranje i provedbu učinkovite ESG strategije. Terme Sveti Martin prepoznaju važnost direktora kao upravitelja dugoročnog uspjeha tvrtke i stoga traže njihov doprinos kako bi povećali materijalnost i značaj svojih ESG inicijativa. Uključivanje direktora naglašava predanost transparentnosti, odgovornosti i odgovornoj poslovnoj praksi, što u konačnici doprinosi sveobuhvatnijoj i utjecajnijoj ESG strategiji.

Rukovoditelj / Rukovoditeljica

Terme Sveti Martin su uključile segment Rukovoditelja u svoj Upitnik o značajnim temama, prepoznajući ulogu koju rukovoditelji imaju unutar organizacije. Oni služe kao provoditelji korporativnih politika, osiguravajući usklađivanje svakodnevnih operacija sa širim strateškim ciljevima, uključujući one koji se odnose na održivost i odgovornu poslovnu praksu. Odnos s rukovoditeljima je ključan jer oni premošćuju jaz između strateških smjernica i praktične provedbe, što ih čini važnim u pokretanju i ugrađivanju ESG načela u cijeloj organizaciji. Njihovi uvidi pružaju prvi pogled na operativne aspekte održivosti, nudeći vrijedan doprinos razvoju i provedbi učinkovitih ESG inicijativa. Terme Sveti Martin pridaju važnost uključivanju rukovoditelja u ESG dijalog jer njihova predanost održivim praksama izravno utječe na operativnu učinkovitost tvrtke, upravljanje rizicima i cjelokupni korporativni ugled. Uključivanjem rukovoditelja, Terme Sveti Martin nastoje poboljšati materijalnost i značaj svoje ESG strategije, osiguravajući usklađenost sa svakodnevnim aktivnostima koje doprinose dugoročnim ciljevima održivosti tvrtke.

Zaposlenici

Terme Sveti Martin namjerno su uvrstile segment Zaposlenika u svoj Upitnik o značajnim temama, prepoznajući temeljnu ulogu koju zaposlenici imaju kao ključni dionici u organizaciji. Zaposlenici su u središtu svakodnevnog poslovanja, a njihove perspektive i angažman važni su za poticanje održive i društveno odgovorne korporativne kulture. Odnos sa zaposlenicima je ključan jer oni izravno doprinose uspjehu tvrtke i sastavni su dio njezine ukupne društvene strukture. Njihova iskustva, vrijednosti i povratne informacije nude vrijedne uvide u društvene aspekte održivosti, dobrobiti na radnom mjestu i utjecaja na zajednicu. Zaposlenici također služe kao ambasadori, utječući na ugled i kulturu tvrtke unutar i izvan organizacije. Terme Sveti Martin pridaju veliku vrijednost uključivanju zaposlenika u ESG dijalog, shvaćajući da njihova predanost održivosti može potaknuti značajne promjene. Uključivanjem zaposlenika u oblikovanje ESG strategije, Terme Sveti Martin nastoje povećati materijalnost i značaj svojih inicijativa, osiguravajući usklađenost s vrijednostima i očekivanjima svoje radne snage. Ovaj inkluzivan pristup potiče osjećaj zajedničke odgovornosti i jača predanost tvrtke stvaranju pozitivnog utjecaja na zaposlenike i širu zajednicu.

Vlasnik / Dioničar

Terme Sveti Martin su uključile segment Vlasnik/Dioničar u svoj Upitnik o važnim temama, prepoznajući značajan utjecaj vlasnika na oblikovanje krovnih ciljeva i usmjerenja tvrtke. Vlasnici imaju veliki interes za dugoročnu održivost i odgovornu poslovnu praksu organizacije. Odnos s vlasnicima najvažniji je jer oni drže financijsku i stratešku moć koja može utjecati na procese donošenja odluka u tvrtki. Njihova su gledišta o pitanjima ESG-a ključna jer često imaju izravan utjecaj na korporativno upravljanje, financijska ulaganja i



cjelokupnu korporativnu strategiju. Terme Sveti Martin pridaju važnost uključivanju vlasnika kako bi se osiguralo da inicijative za održivost tvrtke budu u skladu s njihovim očekivanjima i ciljevima ulaganja. Uključivanjem ovog segmenta Terme Sveti Martin jačaju predanost transparentnosti, odgovornom upravljanju i dugoročnom stvaranju vrijednosti. Ovaj suradnički pristup nastoji uskladiti interese tvrtke s interesima njezinih vlasnika, stvarajući zajedničku viziju za održive i etičke poslovne prakse.

Gost

Terme Sveti Martin su uključile segment Gostiju u svoj Upitnik važnim temama, prepoznajući ulogu koju gosti imaju kao dionici koji izravno doživljavaju usluge tvrtke i stupaju u interakciju s njezinom ponudom. Gosti, kao potrošači, imaju mogućnost utjecati i oblikovati tržišne percepcije na temelju svojih iskustava, preferencija i očekivanja. Odnos s gostima je ključan jer njihovo zadovoljstvo i povratne informacije izravno utječu na uspjeh i ugled Terma Sveti Martin. Njihovi pogledi na održivost, društvenu odgovornost i etičke poslovne prakse vrijedni su pokazatelji utjecaja tvrtke na širu zajednicu i okoliš. Terme Sveti Martin daju prednost uključivanju gostiju u ESG dijalog kako bi osigurale da su njihove inicijative održivosti u skladu s njihovim vrijednostima i očekivanjima. Uključivanjem segmenta gostiju, Terme Sveti Martin pokazuju predanost ispunjavanju i nadmašivanju očekivanja gostiju uz istovremeno poticanje pozitivnog utjecaja na okoliš i lokalne zajednice. Ovakav pristup učvršćuje predanost tvrtke odgovornom poslovanju i gradi čvršću povezanost Terma Sveti Martin s cijenjenim gostima.

Dobavljač

Terme Sveti Martin su uključile segment Dobavljača u svoj Upitnik o značajnim temama, prepoznajući integralnu ulogu koju dobavljači imaju u lancu vrijednosti tvrtke i ukupnim naporima za održivost. Dobavljači su partneri čija praksa može utjecati na ESG učinak Terma Sveti Martin, uključujući utjecaj na okoliš, radnu praksu i etičko pronalaženje izvora. Odnos s dobavljačima ključan je jer njihova suradnja utječe na otpornost opskrbnog lanca tvrtke, utjecaj na okoliš i društvenu odgovornost. Suradjujući s dobavljačima po pitanjima ESG-a, Terme Sveti Martin nastoje poticati zajedničku predanost održivim i etičkim poslovnim praksama kroz cijeli lanac vrijednosti. Ovaj suradnički pristup naglašava važnost nabave, zaštite okoliša i društvene odgovornosti unutar opskrbnog lanca. Usklađivanjem s dobavljačima oko ESG ciljeva, Terme Sveti Martin rade na stvaranju održivijeg i otpornijeg ekosustava koji koristi i tvrtki i široj mreži partnera.

Član lokalne zajednice

Terme Sveti Martin su uključile segment Član lokalne zajednice u svoj Upitnik o značajnim temama, prepoznajući duboki utjecaj koji tvrtka ima na lokalnu zajednicu i recipročni utjecaj koji zajednica može imati na Terme Sveti Martin. Članovi lokalne zajednice vitalni su dionici

jer na njih izravno utječu poslovanje tvrtke, ekološke prakse i angažman zajednice. Odnos s članovima lokalne zajednice je najvažniji, jer su njihove perspektive i dobrobit isprepleteni s uspjehom i održivošću Terma Sveti Martin. Uključivanje u ovaj segment pomaže tvrtci da razumije i odgovori na specifične potrebe, brige i težnje zajednice, potičući suradnički pristup odgovornoj poslovnoj praksi. Razumijevanjem i odgovaranjem na očekivanja zajednice, Terme Sveti Martin nastoje pozitivno doprinijeti lokalnoj društvenoj zajednici, gospodarskom razvoju i očuvanju okoliša. Ovaj uključivi pristup usklađuje ESG ciljeve tvrtke s vrijednostima i dobrobiti lokalne zajednice, potičući održiv i obostrano koristan odnos.

Državna institucija

Terme Sveti Martin su uključile segment Državnih institucija u svoj Upitnik značajnim temama, prepoznajući integralnu ulogu državnih institucija u oblikovanju regulatornih okvira, politika i standarda koji mogu utjecati na poslovanje i odgovornosti tvrtke. Državne institucije, imaju utjecaj na pravno i regulatorno okruženje unutar kojeg Terme Sveti Martin posluju. Odnos s državnim institucijama ključan je jer njihove politike i smjernice mogu značajno utjecati na ekološku praksu tvrtke, društvenu odgovornost i poštivanje standarda upravljanja. Angažiranje u ovom segmentu omogućuje Termama Sveti Martin da svoju ESG strategiju usklade s regulatornim očekivanjima i pridonesu širim ciljevima održivog razvoja. Razumijevanjem i suradnjom s regulatornim tijelima, tvrtka ima za cilj osigurati usklađenost, pridonijeti razvoju odgovorne poslovne prakse i pokazati predanost poslovanju unutar pravnih i etičkih okvira koje postavlja država. Ovakav pristup učvršćuje predanost Terma Sveti Martin odgovornom korporativnom građanstvu i održivom rastu unutar regulatornog konteksta.

Kreditne institucije

Terme Sveti Martin su uključile segment Kreditne institucije u svoj Upitnik o značajnim temama, prepoznajući ulogu koju kreditne institucije imaju u oblikovanju financijskih odnosa i osiguravanju kapitala koji može utjecati na napore tvrtke u pogledu održivosti. Kreditne institucije, imaju mogućnost utjecati na pristup Terma Sveti Martin financiranju, a njihova stajališta o ESG kriterijima mogu utjecati na financijsku potporu. Odnos s kreditnim institucijama ključan je jer njihove odluke o financiranju sve više uzimaju u obzir ESG čimbenike. Uključivanjem ovog segmenta omogućuje Termama Sveti Martin da svoju ESG strategiju usklade s očekivanjima kreditnih institucija, osiguravajući da inicijative za održivost tvrtke budu ne samo ekološki i društveno odgovorne, već i financijski oprezne. Razumijevanjem i odgovaranjem na očekivanja financijskog sektora u vezi s odgovornim poslovnim praksama, tvrtka ima za cilj ojačati svoju financijsku otpornost, pristup kapitalu i ukupni ugled na tržištu. Ovakav suradnički pristup učvršćuje predanost Terma Sveti Martin održivom rastu, financijskoj odgovornosti i usklađivanju poslovanja s razvojnim standardima industrije.



Mediji

Terme Sveti Martin su uvrstile Medije u svoj Upitnik o značajnim temama, prepoznajući utjecajnu ulogu koju mediji imaju u oblikovanju javne percepcije i širenju informacija. Mediji imaju mogućnost proširiti ESG inicijative tvrtke, podijeliti priču o održivosti i utjecati na javni diskurs o odgovornim poslovnim praksama. Odnos s medijima je ključan jer njihovo izvještavanje može utjecati na reputaciju Terma Sveti Martin i percepciju dionika. Sudjelovanjem ovog segmenta omogućuje tvrtki da prenese svoju predanost održivosti, podijeli postignuća i riješi sve potencijalne nedoumice ili zablude koje se mogu pojaviti. Poticanjem transparentne i otvorene komunikacije s medijskim dionicima, tvrtka ima za cilj izgraditi pozitivan narativ oko svojih ESG napora, pridonoseći širem razumijevanju svoje predanosti zaštiti okoliša, društvenoj odgovornosti i etičkom upravljanju. Ovaj suradnički pristup učvršćuje predanost Terma Sveti Martin transparentnosti, odgovornosti i učinkovitoj komunikaciji na njihovom putu održivosti.

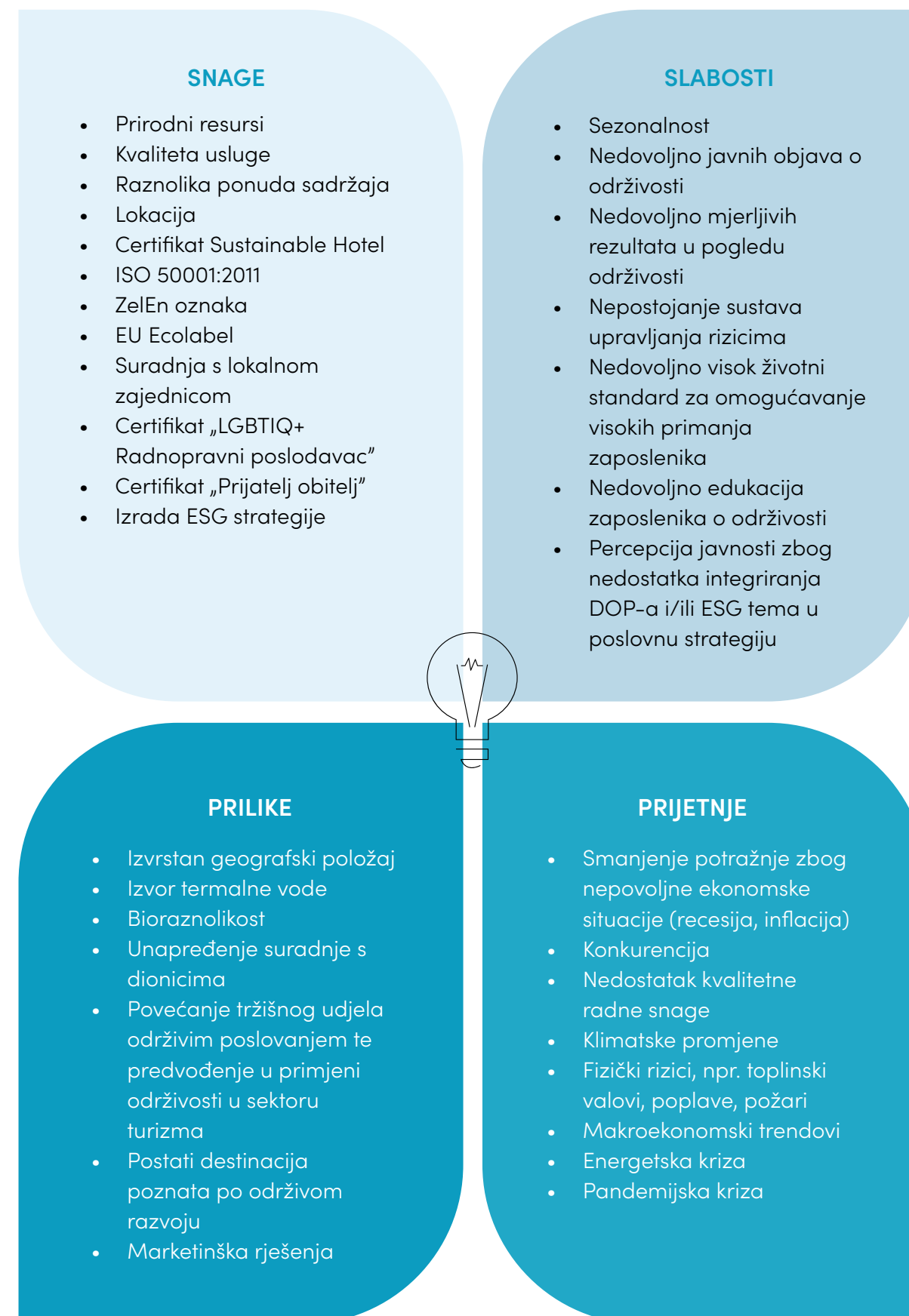
3.7. SWOT analiza

SWOT analiza je sustavno prikupljanje podataka o unutarnjim faktorima poduzeća, odnosno snagama (eng. strenghts) kao pozitivnim faktorima i slabostima (eng. weaknesses) kao negativnim te eksternim faktorima, odnosno prilikama (eng. opportunities) i prijetnjama (eng. threats) s kojima se poduzeće suočava u svom okruženju. Sve veća dinamičnost koja je prisutna na tržištu primorava poduzetnike da pažljivo odabiru način na koji će se natjecati s konkurencijom, pa tako i Terme Sveti Martin.



Tablica 2 prikazuje SWOT analizu Terma Sveti Martin, a u nastavku su detaljno obrazloženi rezultati SWOT analize.

Tablica 2. SWOT analiza Terma Sveti Martin



Terme Sveti Martin kao destinacija posjeduju razne pogodnosti za daljnji razvoj turizma i gospodarstva. Kao najznačajnija prednost Terma je **teritorijalni smještaj**, vrlo su dobro pozicionirane, uz samu granicu sa Slovenijom i Mađarskom. Nadalje, Terme su okružene prirodnim ljepotom i prirodnim resursima koji boravak u Termama upotpunjuju i daju im posebnu čar. U Općini se nalazi izvor termalne vode koji je poslužio kao osnova razvoja branda Terma Sveti Martin, stoga su Terme ujedno i **pokretač turizma u Međimurju**, generiraju najviše turističkog prometa u cijeloj županiji te objedinjuju lokalne OPG-ove koji im prodaju svoje organski uzgojene namirnice. Terme Sveti Martin posjeduju mnogobrojne certifikate, a koji ih pozicioniraju kao poduzeće koje teži društveno odgovornom poslovanju.

Iako Terme Sveti Martin svoje poslovanje temelje na nizu pozitivnosti, postoje i određeni segmenti slabosti, a na koje Terme mogu utjecati kako bi ishodile što pozitivnije rezultate poslovanja. U Općini je **sezonalnost** u visokom postotku koja također utječe i na rad Terma. Navedeno je najviše očigledno u činjenici da je najveća popunjenost Terma u vrijeme ljetnih mjeseci. Iako Terme tijekom cijele godine u ponudi imaju različite pakete s ciljem privlačenja novih gostiju, i dalje je prisutna sezonalnost. Nadalje, nedostatak kvalificirane radne snage u turizmu može u budućnosti znatno utjecati na daljnji razvoj Međimurja i Terma Sveti Martin. Međimurska županija je pri dnu ljestvice po visini plaća u Hrvatskoj, stoga većina lokalne kvalificirane radne snage odlazi u druge županije i susjedne zemlje u potrazi za boljim uvjetima i većim primanjima.

Kao prilike Termama su prepoznata tri elementa, a koje će pridonijeti pozicioniranju Terma kao društveno odgovornog poduzeća. ESG prakse su postale važan faktor u očima investitora, dionika i javnosti, stoga će posjedovanje i implementacija ESG strategije poboljšati percepciju organizacije kao društveno odgovorne. ESG faktori često ukazuju na potencijalne rizike u poslovanju, stoga će fokusiranje na ove aspekte pomoći u prepoznavanju i **smanjenju rizika povezanih s okolišem, društvenim pitanjima i upravljanjem**. Naposljetku, poslovanje s ESG perspektivom imati će pozitivan utjecaj na zajednicu i okolinu kroz smanjenje emisija stakleničkih plinova, unapređenje ljudskih prava i doprinos lokalnom gospodarstvu čime će poduzeće iskoristiti prilike za rast i razvoj. Uvođenje inovativnih marketinških rješenja ključno je za unaprjeđenje poslovanja. Kroz precizno ciljanje publike, personalizirane kampanje i efikasnu upotrebu digitalnih alata, poduzeće ima potencijal za povećanje vidljivosti i privlačenje relevantnih novih potrošača. Kvalitetna marketinška strategija pomogla bi u izgradnji branda, stvaranju lojalnosti kupaca te otvaranju novih tržišta. Uz praćenje analitike, poduzeće bi moglo bolje razumjeti ponašanje potrošača, prilagoditi pristup i brže reagirati na promjene na tržištu, dok bi kroz integraciju društvenih, ekoloških i etičkih vrijednosti u marketinške aktivnosti poduzeće moglo graditi pozitivan društveni utjecaj.

Kao zaključno, Terme su izložene fluktuacijama na tržištu, recesiji i inflaciji što značajno utječe na financijsko stanje poduzeća. Spomenute promjene u ekonomskim uvjetima dovele su do smanjenja potražnje za dodatnim uslugama, a povećale su troškove poslovanja. Također, do izražaja sve više dolazi nadmetanje putem kolektivnih prodaja, kao što su Crno Jaje, Ponuda dana i slično, a što ne ide u korist Termama Sveti Martin, obzirom da **Terme svoje poslovanje temelje na kvaliteti**, a ne na cijeni. Kao posljednja prijetnja prepoznat je

nedostatak integriranja društveno odgovornog poslovanja (DOP) u poslovnu strategiju, a ova **odsutnost jasne orijentacije prema društvenoj odgovornosti** potencijalno može imati ozbiljne posljedice na percepciju poduzeća u očima šire javnosti, dionika, investitora i potrošača. U kontekstu sve veće važnosti etičkog i društveno odgovornog poslovanja, nedostatak integracije DOP-a može dovesti do gubitka povjerenja i lojalnosti kupaca, što dovodi do dugoročnih negativnih učinaka na poslovanje te takva situacija može povećati regulatorne rizike i izloženost poduzeća potencijalnim pravnim sankcijama. Shodno navedenom, od bitne je važnosti da poduzeće u poslovnu strategiju uključi i elemente društveno odgovornog poslovanja.



4. Desk analiza ESG kriterija

U sljedećim poglavljima dana je desk analiza poduzeća promatrana kroz ESG kriterije, a koja se provodi na temelju dostupnih pisanih izvora i podataka o poduzeću. Analiza se temelji na pregledu sekundarnih izvora informacija, kao što su internetske stranice, publikacije, razni izvori statističkih podataka, industrijski izvještaji, novinski članci i slično. Glavni cilj desk analize je stvoriti osnovni uvid u poslovanje promatrano kroz ESG kriterije.

Desk analiza je važan korak u procjeni poslovanja poduzeća Terme Sveti Martin, međutim ona pruža ograničen uvid jer se oslanja na javno dostupne informacije. Shodno navedenom, dodatno je ispunjen ESG upitnik samoprocjene od strane ključnih osoba u poduzeću kako bi se dobila cjelovitija slika ESG kriterija (analiza ESG upitnika samoprocjene se nalazi u poglavlju 8.3.2.).

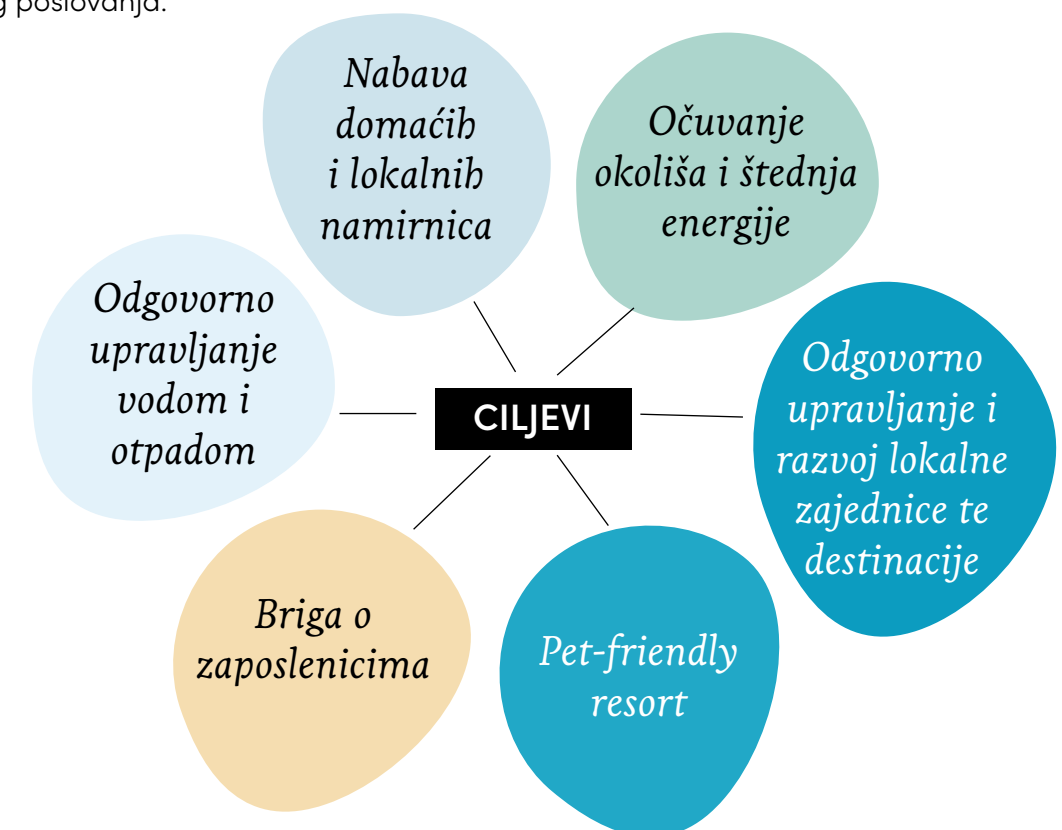
Početkom 2000.-ih, Terme Sveti Martin krenule su s izgradnjom smještajne, golf i spa infrastrukture i sadržaja, a prije nekoliko godina poduzeće se okrenulo novoj poslovnoj viziji koja objedinjuje zdrav život, rekreaciju i lokalnu gastronomiju. Terme Sveti Martin su poznate po 100-godišnjoj tradiciji kupališnog turizma iz geotermalnog izvora i zdravom prirodnom okruženju kojim kompleks pruža Healthness iskustvo – kombinaciju aktivnog odmora, wellness doživljaja i podizanja svijesti o vlastitom zdravlju s ciljem vraćanja tijela, uma i duše u ravnotežu. U skladu s pružanjem lječilišne usluge, poduzeće vodi računa da pruža maksimalno gurmansku ponudu i potiče očuvanje lokalnih malih gospodarstava i prirodnog okruženja. Iz istraživanja internetske stranice poduzeća i dostupnih javnih informacija, da se zaključiti da poduzeće javno objavljuje informacije o održivom poslovanju.¹¹ Na službenoj web stranici Zelene javne nabave Ministarstva gospodarstva i održivog razvoja, 2023. objavljen je intervju s generalnom direktoricom Terma Sveti Martin, Nušom Korotaj, o projektu „Green Spa“ i aktivnostima koje se kroz projekt provode.¹² Navedeno je kako se projekt „Green Spa“ sastoji od nekoliko različitih segmenata implementacije raznih certifikata i standarda kako bi se osiguralo „zeleno“ poslovanje tvrtke. Istaknuto je kako Terme na svim razinama poslovanja uvode ekološki pristup, kroz mjere uštede energije i preispitivanje

¹¹ Terme Sveti Martin – Održivo poslovanje, [poveznica](#)

¹² Održivo poslovanje Terme Sveti Martin, [poveznica](#)

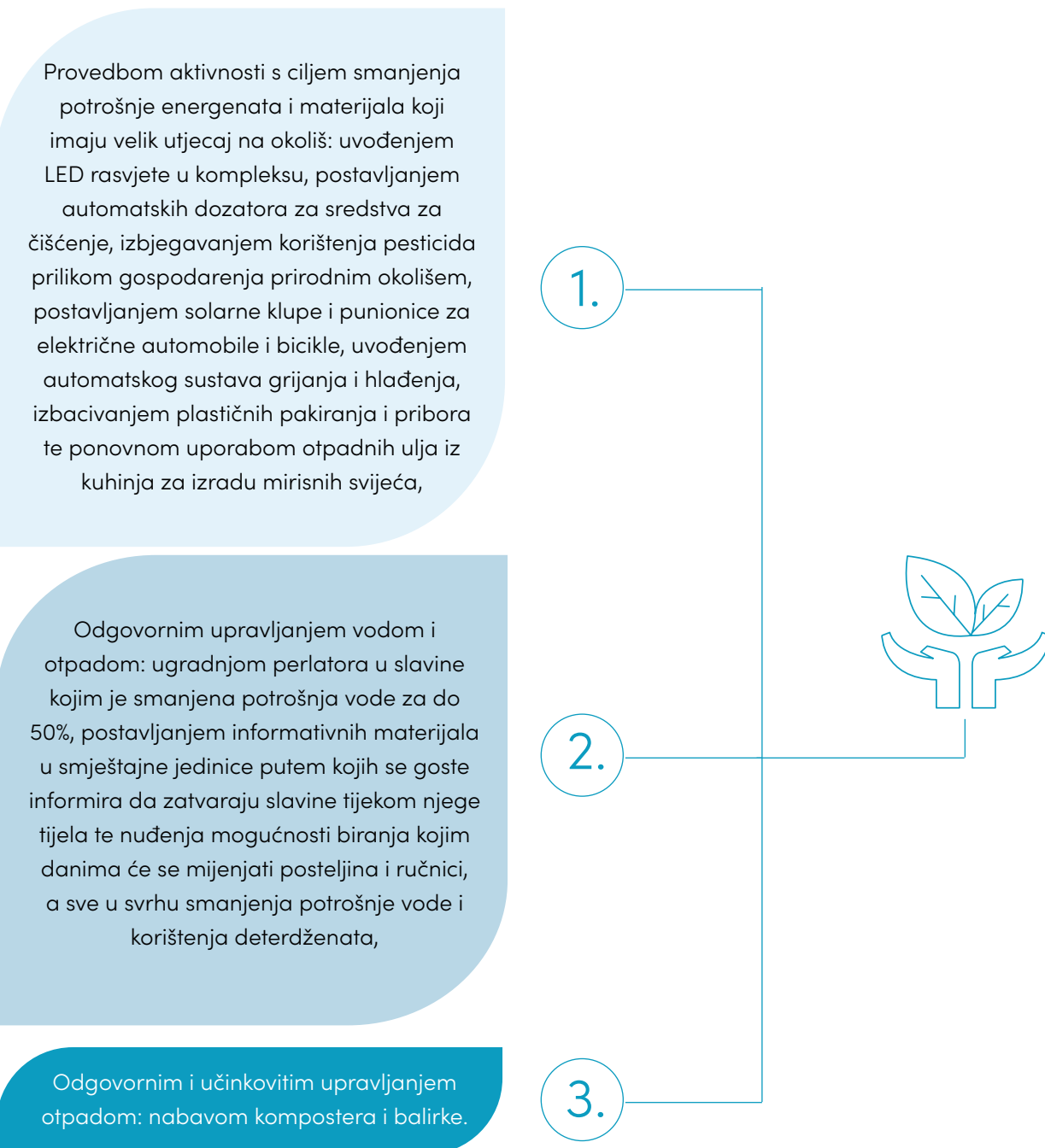
svakodnevnih aktivnosti s ciljem postizanja održivosti (primjerice, uštede energije prilikom korištenja klima uređaja u sobama, ponuda mogućnosti da gosti preskoče usluge sobarice kako bi se uštedilo na potrošnji pitke vode i deterdženta i slično). Sustav zelenog poslovanja primjenjuje se u svim odjelima Terma Sveti Martin: recepcija, domaćinstvo, sport, tehnička služba, wellness, marketing i prodaja, HR, a u provedbu su uključeni svi zaposlenici.

Na službenoj internetskoj stranici Terma Sveti Martin, navedeni su sljedeći strateški ciljevi održivog poslovanja:



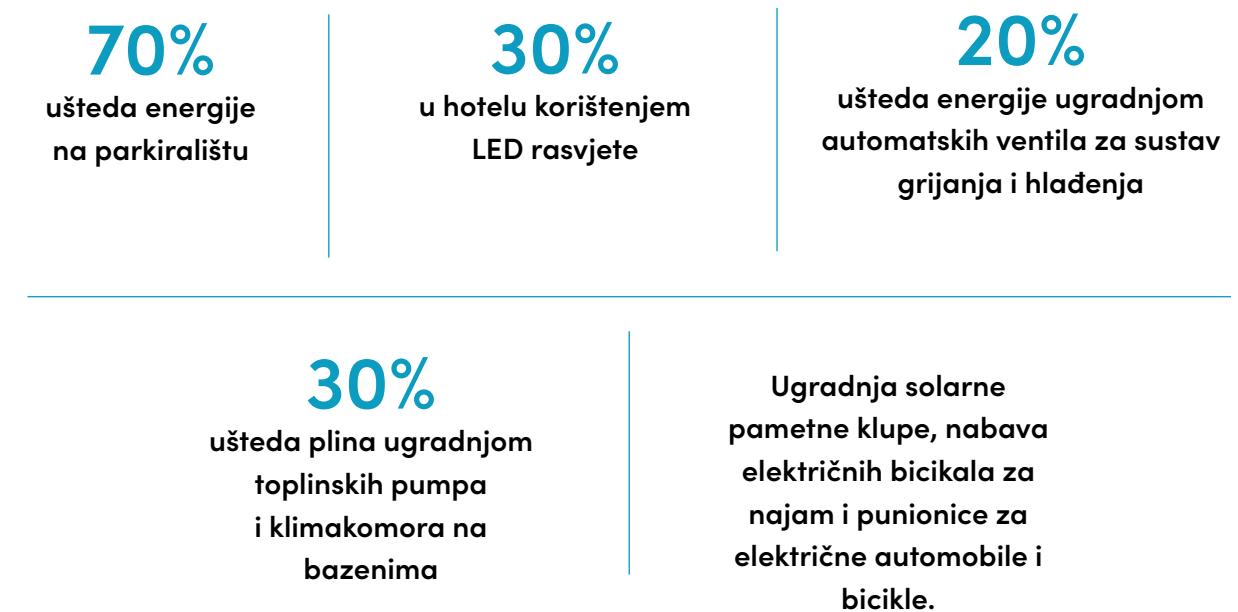
4.1. E – Enviromental / Okoliš

Na službenoj internetskoj stranici Terma Sveti Martin istaknuto je kako su održivost i ekološka osviještenost glavne značajke poduzeća. Svijest o važnosti očuvanja okoliša nastoji se postići redovitom edukacijom osoblja i gostiju te uvođenjem modernih i inovativnih tehnologija u poslovanje. Uprava poduzeća je svjesna kako djelatnosti u hotelijerskoj industriji imaju negativan utjecaj na okoliš, stoga navodi aktivnosti kojim isti pokušavaju svesti na minimum:



U nastavku se nalaze dosadašnji rezultati okolišno održivih aktivnosti poduzeća javno objavljenih na internetskim stranicama, raspoređeni po ključnim okolišnim podtemama (klimatske promjene i energetika, voda i vodni resursi, onečišćenje, bioraznolikost i kružno gospodarstvo).

Poduzeće kontinuirano analizira svoje poslovanje i prakse te identificira i osmišljava mogućnosti za poboljšanja **usmjerena niskougličnom poslovanju**. U području prilagodbe i ublažavanja klimatskih promjena te održive energetike, poduzeće je postiglo sljedeće rezultate:



Briga za okoliš i učinkovito korištenje resursa sastavni je dio poslovanja poduzeća, a svi zaposlenici poduzeća kontinuirano vode računa o racionalnom i učinkovitom korištenju resursa (energija, voda, materijali i otpad), s ciljem poslovanja u skladu s Nacionalnom razvojnom strategijom RH do 2030. godine.¹³ i Strategijom Održiva Europa do 2030.¹⁴

U kontekstu održivog korištenja voda i vodnih resursa, poduzeće je postiglo uštede potrošnje vode za 50% ugradnjom perlatora (prije 9-12l/sek, sada 4-5l/sek). U vidu smanjenja onečišćenja, poduzeće je postiglo smanjenje korištenja sredstava za čišćenje korištenjem automatskih dozatora s podešenim programom.

¹³Nacionalna razvojna strategija Republike Hrvatske do 2030. godine, [poveznica](#)

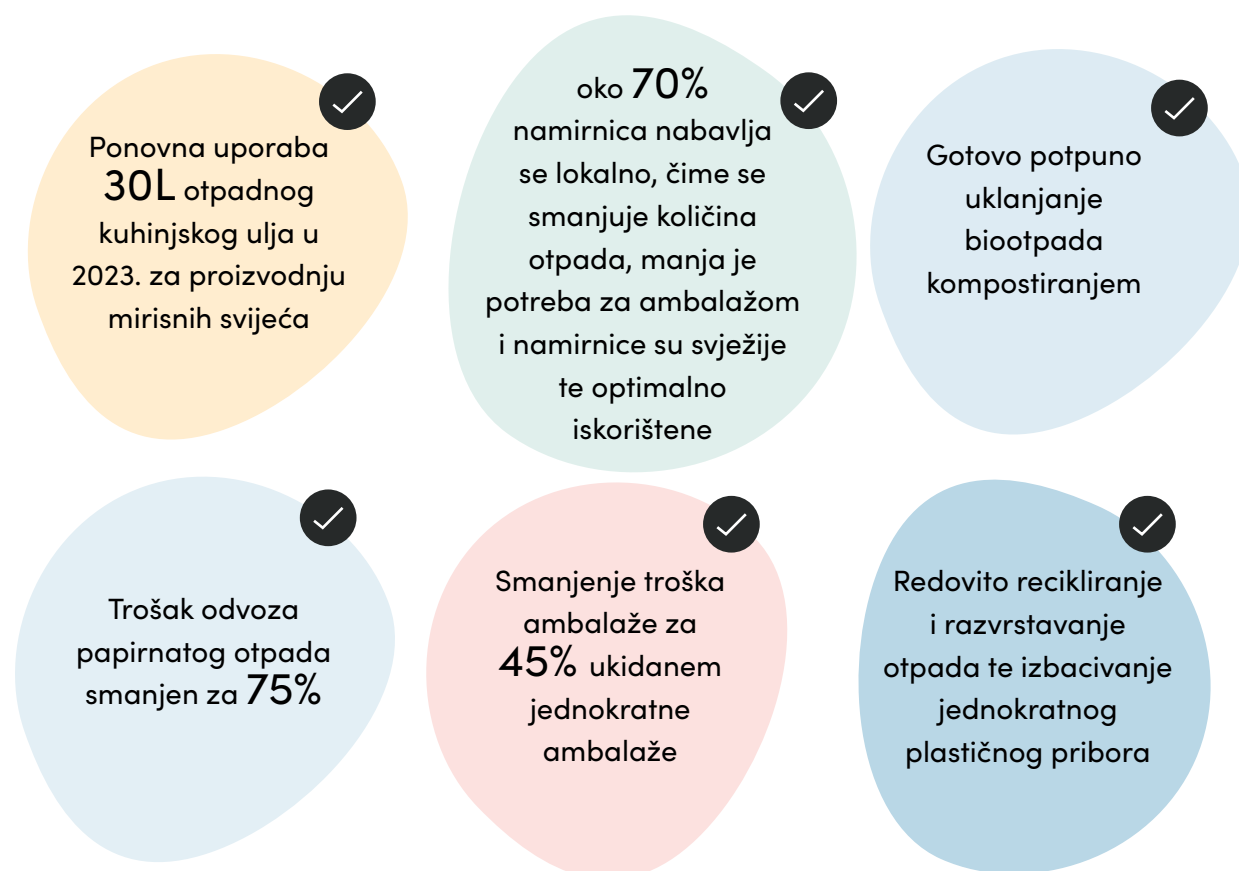
¹⁴Održiva Europa do 2030., [poveznica](#)



Obzirom da poduzeće svoje usluge temelji na zdravlju i zdravom okolišu, aktivnosti poduzeća su usmjerene i na očuvanje bioraznolikosti. U vlastitom biodinamičkom vrtu Terma njeguje se više od 25 vrsta biljaka, a kako bi se očuvala homeostaza prirodnih ekosustava u okolini kompleksa, poduzeće je zabranilo korištenje pirotehnike. Poduzeću je također dodjeljen certifikat „Prijatelj okoliša“, a program dodjele znaka se provodi u svrhu promocije proizvoda i usluga koji se u usporedbi sa sličnim proizvodima i uslugama odlikuju manje negativnim na okoliš u cjelokupnom životnom ciklusu te time pridonose učinkovitom korištenju sastavnica okoliša i visokom stupnju zaštite okoliša.



Javno dostupni podaci ukazuju da poduzeće temelji svoje aktivnosti na **principima kružnog gospodarstva**. Terme Sveti Martin mjere i upravljaju otpadom koji nastaje u poslovnim aktivnostima te su postignuti sljedeći rezultati:



Balirani otpad omogućava produktivniju upotrebu skladišnog prostora i smanjenje učestalosti skupljanja otpada, što rezultira smanjenim troškovima prijevoza i emisijom CO₂. Tijekom 2022., 20 do 50% otpada je odvojeno i predano na daljnju obradu. Poduzeće je investiralo u pametne vage za mjerenje količine biootpada po vrsti hrane i komposter za obradu biootpada koji nastaje u kuhinjama. Komposterom se u roku od 24 sata biootpad iz kuhinja pretvara u kompost, pri čemu se volumen otpada smanjio za do 90 %. Nastali kompost se koristi u biodinamičkom vrtu ili se vraća lokalnim proizvođačima, čime je zaokružena suradnja s lokalnom zajednicom.



Svi uslužni procesi poduzeća temelje se na okolišnim i društvenim održivim principima. Poduzeće nastoji da sve svoje okolišne aktivnosti usklađuje s načelom „*do no significant harm*“, propisanim Uredbom o EU taksonomiji (više o taksonomskim aktivnostima poduzeća nalazi se u poglavlju 11. EU Taksonomija).

Terme Sveti Martin vode brigu o zaštiti okoliša i u pogledu potrošača i korisnika usluge, što je vidljivo iz internetske stranice na kojoj je korisnicima dostupna mogućnost iskazivanja vlastitog mišljenja o okolišnim aspektima i zadovoljstvu putem online upitnika.¹⁵ Neki od osnovnih pitanja iz online upitnika su sljedeća, a kojima se dobiva uvid u poslovanje od strane korisnika te preporuke za eventualna poboljšanja usluge u segmentu okolišne održivosti:

- ? Jeste li tijekom svog smještaja u Termama Sveti Martin primijetili da se primjenjuju mjere ekološki odgovornog i održivog poslovanja i podiže svijest o ekološki odgovornom ponašanju?
- ? Turistički smještaj pruža informacije gostima kako bi osigurao primjenu mjera ekološki odgovornog i održivog poslovanja i podigao svijest o ekološki odgovornom i održivom ponašanju u skladu s obaveznim i neobaveznim mjerilima za okoliš EU-a. Ako ste se susreli s takvim informacijama, gdje je to bilo?
- ? Primjenu koje ste mjere ekološki odgovornog i održivog poslovanja primijetili tijekom svog dosadašnjeg boravka u Termama Sveti Martin?
- ? Koliko ste zadovoljni mjerama ekološki odgovornog i održivog poslovanja u turističkom smještaju?
- ? Jesu li podizanje svijesti o ekološki odgovornom i održivom poslovanju i mjere koje Terme Sveti Martin primjenjuju utjecali na vaš boravak i u kojoj mjeri?
- ? Smatrate li da će podizanje svijesti o ekološki odgovornom i održivom poslovanju i mjere koje se primjenjuju u Termama Sveti Martin utjecati na vaše buduće odabire turističkog smještaja?

Javno dostupni podaci o okolišnim aspektima poslovanja poduzeća koji su prethodno navedeni ukazuju da Terme Sveti Martin vode računa o svom utjecaju na okoliš i uvode mjere kako bi negativan utjecaj svojih aktivnosti na okoliš sveli na minimum. Kvantitativni podaci o klimatskim rizicima, izračunu ugljičnog otiska, mjerama za prilagodbu i ublažavanje klimatskih promjena te smanjenja potrošnje energije, pružit će detaljniju sliku utjecaja poduzeća na okoliš. Navedeni podaci su ispitani putem ESG upitnika samoprocjene, čija se analiza nalazi u poglavlju 8.3.4 Analiza ESG upitnika samoprocjene.

¹⁵Upitnik Terme Sveti Martin, [poveznica](#)

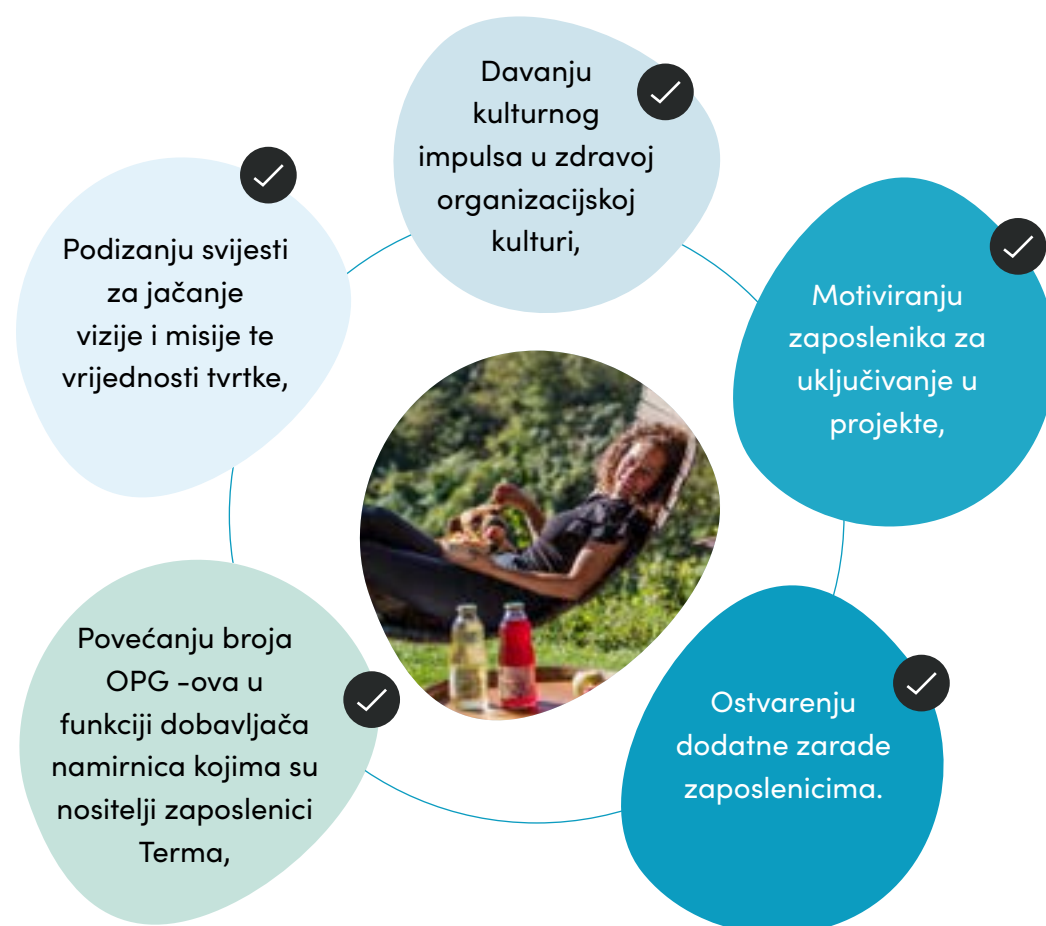


4.2. S – Social/Društvo

4.2.1. Odnos s lokalnom zajednicom

Terme Sveti Martin svoje poslovanje kontinuirano upotpunjuje i učvršćuje dobrom suradnjom s lokalnom zajednicom. Posebice veliku važnost pridaju suradnji s lokalnim i domaćim proizvođačima te na taj način potiču održivi razvoj destinacije. Posebnost je i akcija „Radi i dodatno zaradi“ u sklopu programa brige o lokalnoj zajednici i svojim zaposlenicima Terma Sveti Martin¹⁶, putem koje od svojih zaposlenika otkupljuju domaće proizvode i koriste ih za pripremu zdravih jela. Ideja je nastala tijekom pregleda prijava domaćih OPG-ova za proizvode koji će se u gastronomskoj ponudi nuditi, prilikom čega je poduzeće primijetilo da se među prijavljenima nalaze i vlastiti zaposlenici. Stoga je akcija temeljena na uključivanju zaposlenika, troškovne učinkovitosti i transparentnosti te poticanju domaćeg, tradicionalnog i autohtonog proizvoda i usluge. Nekoliko godina od pokretanja te ideje, poduzeće je uspjele postati primjer dobre prakse za suradnju s domaćim OPG-ima, suradnju s cijelom lokalnom zajednicom te rad na održivom razvoju i osvojili 2. mjesto u izboru najboljih HR praksi u Hrvatskoj za 2020. godinu.¹⁷

Provedba cijelog projekta doprinijela je:



Implementacija projekta „Radi i dodatno zaradi“ utjecala je na odjel ljudskih resursa i organizacijske kulture. Zaposlenici su navedeni projekt podržali obzirom da je rezultirao ojačanim odnosom s poduzećem i lokalnom zajednicom.



Sponzorstva i donacije poduzeća su također usmjerena na lokalnu zajednicu, odnosno lokalne udruge. Prioritetna područja doniranja su sljedeća: lokalne sportske i volonterske udruge, lokalne udruge za zaštitu životinja, lokalne udruge osoba s invaliditetom i posebnim potrebama te lokalne ustanove za nezbrinutu djecu. Navedena osnovna područja doniranja u potpunosti su povezana s misijom poduzeća te poslovnom strategijom. Važno je napomenuti da Terme Sveti Martin svoje donacije temelje na transparentnosti, učinkovitosti i usmjerenosti donacija, kao i na suradnji između donatora i primatelja kako bi se osiguralo da donacije budu ciljane i korisne za sve uključene strane. Detaljnija analiza procesa doniranja poduzeća je navedena u poglavlju Analiza upitika samoprocjene.

Na internetskoj stranici istaknuto je da je potpora obrazovnim ustanovama temeljna komponenta korporativne odgovornosti Terma Sveti Martin. Sporazumi sa srednjim ugostiteljskim školama i srodnim fakultetima jasno izražavaju predanost i motivaciju tvrtke za djelovanje u tom smjeru. Svake godine povećava se broj učenika i studenata koji svoja prva praktična iskustva stječu upravo u Termama pod budnim okom svojih mentora. Kroz prakse, stipendije, rad u učeničkim i studentskom servisu, poduzeće stvara konkurentne radnike i prije kraja školovanja. Nakon završetka edukacije, istaknuti postaju dio tima te dobivaju šansu za prva zaposlenja. Nadalje, Terme Sveti Martin zalažu se za zdravo poslovanje – etično i odgovorno prema svim članovima tima, ali i prema lokalnoj zajednici. Aktivni angažman kroz programe zdravog načina života, volonterstvo, uključivanje lokalnih stanovnika u proces otkupa domaćih proizvoda, poticanje stanovnika na osnivanje OPG-ova, podršku u razvoju lokalnih turističkih atrakcija, darivanje potrebitih, sponzoriranje udruga, podržavanje inicijativa, i sl. samo su dio aktivnosti koje se provode s ciljem rasta zajedno s okolinom koja ih okružuje.



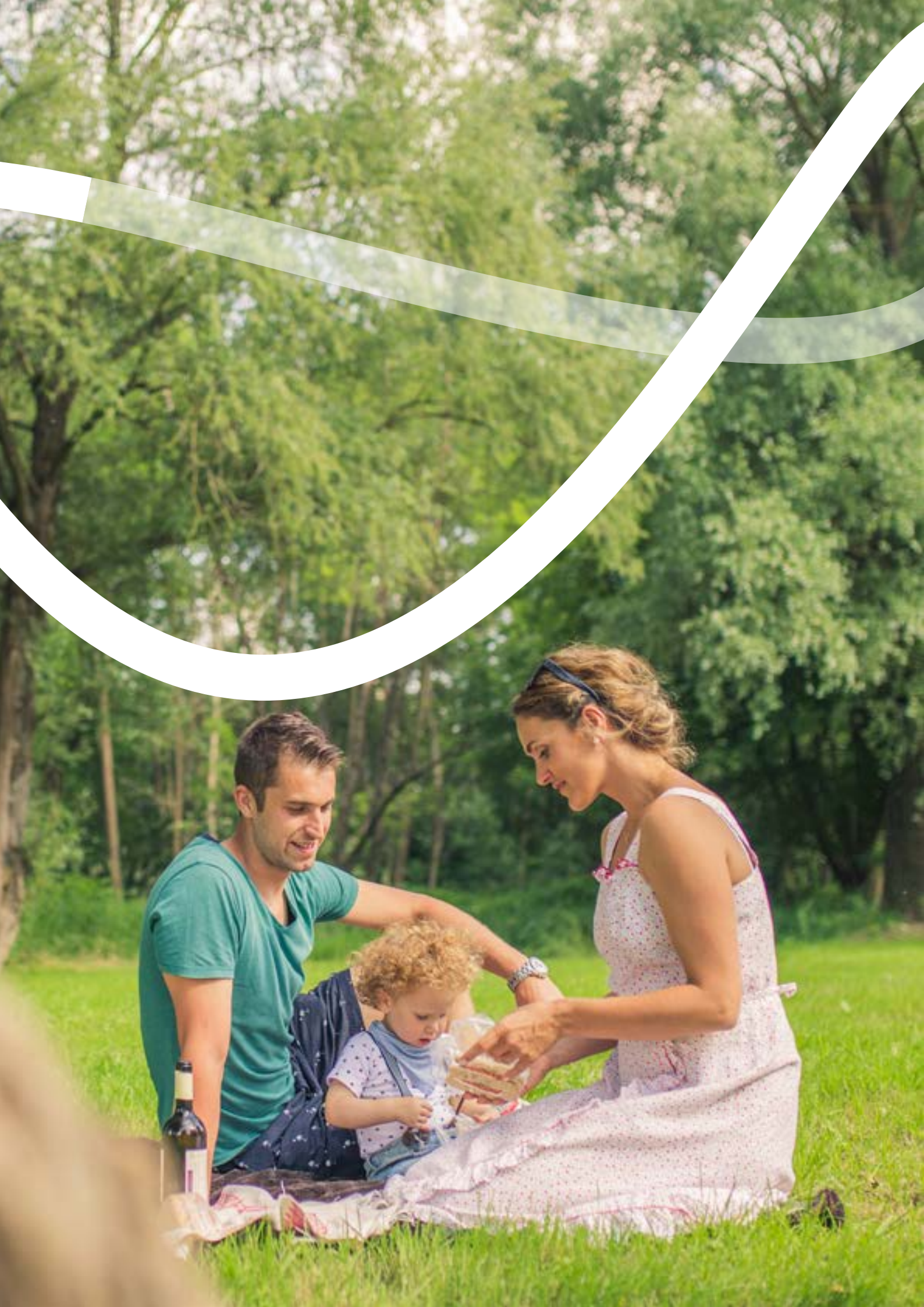
Poduzeće posebno ističe brigu za napuštene životinje. Materijali koji se više ne mogu koristiti u kompleksu doniraju se kako bi pomogli u zbrinjavanju napuštenih životinja. Zaštita životinjskog svijeta poduzeću je važna, te je tako tijekom novogodišnjih praznika zabranjeno koristiti pirotehniku kako bi kućni ljubimci gostiju na smještaju, ali i sve životinje u blizini kompleksa bili neometani. Novac koji je prije bio namijenjen kupnji vatrometa doniran je udrugama, a gosti se mole da ne koriste pirotehnička sredstva zbog zaštite životinja, ali i očuvanja okoliša. Poduzeće dodatno nudi mogućnost da gosti sami doniraju istim udrugama ukoliko žele. Također, sva sredstva koje gosti uplaćuju za smještaj svojih kućnih ljubimaca doniraju se udrugama za zaštitu životinja.



¹⁶ Terme Sveti Martin – Radi i dodatno zaradi, [poveznica](#)

¹⁷ [poveznica](#)





4.2.2. Ljudska prava

Poduzeće Terme Sveti Martin potpisnik je Europske Konvencije za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda, što je potkrijepljeno certifikatima koje poduzeće potpisuje. Primjerice, poduzeće javno nastupa s iskazivanjem podrške svim marginaliziranim skupinama, a ponosni su nositelj certifikata „LGBTIQ+ Radnopravni poslodavac“ kojeg je poduzeće primilo kao potvrdu o sudjelovanju u programu „Radnopravnost svima!“. Cilj programa je podizanje svijesti o diskriminaciji LGBTIQ+ osoba na radnom mjestu i pri zapošljavanju, kao i o nužnosti izgradnje uključivog i ravnopravnog društva temeljenog na solidarnosti i jednakim pravima za sve.



Terme su također nositelj certifikata „Tvrtka prijatelj obitelji“, s kojim je u poduzeće uvedeno niz mjera za bolje upravljanje ljudskim potencijalima s naglaskom na usklađivanje profesionalnog i obiteljskog života zaposlenika. Dobivanje certifikata ima niz kratkoročnih i dugoročnih pozitivnih učinaka, poput privlačenja i zadržavanja najboljeg kadra, jačanja lojalnosti zaposlenika tvrtki, unaprjeđenja organizacijske kulture i suradnje, kao i smanjenja bolovanja.



Terme Sveti Martin zalažu se za zdravo poslovanje, o čemu svjedoči certifikat „Tvrtka prijatelj zdravlja“. Certifikat je usmjeren zaposlenicima i klijentima, a usmjeren je na promicanje zdravih navika na radnom mjestu i brige o zdravlju djelatnika te očuvanje okoliša.

Poduzeće etično i odgovorno posluje prema svim članovima tima i lokalne zajednice. Aktivni angažman kroz različite programe, volonterstvo, uključivanje lokalnih stanovnika u proces otkupa domaćih proizvoda, poticanje stanovnika na osnivanje OPG-a, podrška u razvoju lokalnih turističkih atrakcija, donacije potrebitima, sponzoriranje udruga, podržavanje inicijativa i slično, samo su dio aktivnosti koje se provode s ciljem rasta zajedno s okolinom koja okružuje ovo poduzeće.

Na internetskoj stranici jasno je istaknuto da Terme Sveti Martin ljudska prava stavlja na visoko mjesto što dokazuje i posjedovanje **Halal certifikata** koji jamči da proizvodi i usluge namijenjene muslimanskoj populaciji udovoljavaju zahtjevima islama.



Uglavnom se primjenjuje na mesne proizvode i druge prehrambene proizvode kao što su mlijeko, konzervirana hrana i aditivi. Konkretno, za mesne proizvode Halal certifikat potvrđuje da je meso životinja obrađeno posebnom tehnikom i da nije bilo u kontaktu s mesom drugih životinja, posebice sa svinjetinom.

4.2.3. Zaposlenici

Terme Sveti Martin vode značajnu brigu o svojim zaposlenicima, pružajući im mogućnost **napredovanja, edukacija, timskog rada i zadovoljstva**. Poduzeće je u 2022. povećalo broj zaposlenih, a imalo je 149 zaposlenika. Više od 80% zaposlenika je domaće stanovništvo, a poduzeće zapošljava i stanovnike trećih zemalja kojima prethodno osigurava edukaciju kako bi potaknuli proces njihove integracije. Pružanje sigurnog i poticajnog radnog okruženja, zajedno s pravednim kompenzacijskim sustavom i mogućnostima za profesionalni razvoj, u Termama je na značajno visokoj razini. Sretni zaposlenici su produktivniji i posvećeniji svom radu, što pozitivno utječe na ukupnu radnu atmosferu. Zadovoljni zaposlenici pružaju kvalitetne usluge posjetiteljima, a njihov pozitivan stav i entuzijizam prema radu odražava se na korisničko iskustvo, što rezultira višom stopom povratnih posjeta i boljim ocjenama usluge. Razvojne mogućnosti, ravnoteža između poslovnog i privatnog života te pravedno nagrađivanje, u Termama smanjuje stopu fluktuacije radne snage, što posljedično smanjuje troškove povezane s regrutiranjem i obukom novih zaposlenika te stabilnijim radnim timom.

Posvećene lokalnoj kulturi, običajima i tradiciji, Terme stvaraju nove vrijednosti koje prenose na sve koji dopuštaju da im bude domaćin. Terme Sveti Martin poštuju svoju organizacijsku kulturu, a ponajviše sve ljude koji su dio nje. Na stranici je naznačeno da

“Raditi u Termama Sveti Martin znači raditi u vodećem turističkom resortu u kontinentalnoj Hrvatskoj. Visoko postavljena ljestvica predstavlja pregršt prilika za učenje, poslovni, ali i osobni napredak te rad u okolini gdje se marljivost, trud i zalaganje itekako vrednuju i nagrađuju.”¹⁸

Sukladno javno dostupnim podacima, službenoj internetskoj stranici poduzeća te objavljenim članicima o aktivnostima poduzeća usmjerenim društvenoj koristi, može se zaključiti da poduzeće ulaže u odnos sa svojim zaposlenicima, korisnicima i lokalnom zajednicom. Širi opseg konkretnih mjera i aktivnosti koje poduzeće provodi u području postizanja uključivog i održivog društva, kao što su kvantitativni podaci o radnim uvjetima, ugovorima, strukturi zaposlenika, lanca vrijednosti i slično, ispitan je putem upitnika samoprocjene poduzeća, čija se analiza nalazi u poglavlju 8.3.4. Analiza ESG upitnika samoprocjene.

Doprinos kvaliteti života

Na internetskoj stranici poduzeća, pod Karijerom u Termama Sveti Martin navedeni su doprinosi kvaliteti života zaposlenika Terma Sveti Martin:¹⁹

¹⁸ Terme Sveti Martin – Otvorena radna mjesta, [poveznica](#)

¹⁹ Terme Sveti Martin – Otvorena radna mjesta, [poveznica](#)



4.3. G – Governance / Upravljanje

Terme Sveti Martin ciljeve poslovne strategije temelje na pronalaženju načina i rješenja za implementiranje ekoloških i društvenih pitanja u poslovanje pa tako osim u poslovnoj strategiji postoje mjere za održivi razvoj i društvenu odgovornost i u misiji i viziji poduzeća. U tom kontekstu, vizija teži stalnom uvođenju ekoloških procesa kako bi se stvorila ravnoteža s prirodom i okolišem u kojem se Terme nalaze te pritom zadovoljila suvremena potreba gostiju.

Iz dostupne internetske stranice poduzeća za zaključiti je da Terme Sveti Martin svoje poslovanje usmjeravaju na održivo poslovanje koje donosi brojne prednosti za poduzeće: korporativnu društvenu odgovornost (jačanje odnosa s kupcima i pozitivan doprinos brendu; nova zapošljavanja i ojačana motivacija zaposlenika; smanjenje troškova) i korporativnu okolišnu odgovornost (jačanje vrijednosti poduzeća inovacijama, uvođenjem mjera za energetske efikasnost i očuvanje okoliša, stvaranje dodane vrijednosti za sve sudionike u poslovanju, uključujući posjetioce i goste).

Korporativna društvena odgovornost na službenoj internetskoj stranici poduzeća vidljiva je u brojnim certifikatima i inicijativama koje je poduzeće potpisalo, a kako bi se ojačao odnos s kupcima te pozitivan doprinos brendu. Korporativna okolišna održivost nije jasno istaknuta na internetskoj stranici poduzeća, ali se može sagledati kroz inovacijske aspekte jačanjem vrijednosti poduzeća te stvaranjem dodane vrijednosti za sve sudionike u poslovanju. Na stranici je istaknut Vital Gourmet, odnosno zdrave, domaće i lokalno uzgojene namirnice koje u 24 sata dolaze izravno od vrta do stola, osiguravajući svježinu i kvalitetu u svakom obroku. Ukusna i kvalitetna jela ne proizlaze samo iz kreativnosti kuhara, već i iz pažljivo korištenih namirnica. Terme Sveti Martin imaju **ugovore sa 111 domaćih dobavljača** koji svako jutro donose svježe ubrano voće i povrće u restorane čime promoviraju gospodarstvo Općine te okolnih općina, a gosti bezbrižno uživaju u zdravoj, svježoj i domaćoj hrani. Sve navedeno poduzeću rezultira dodanom vrijednosti za sve sudionike u poslovanju.

Na internetskim stranicama Terme Sveti Martin istaknuti su certifikati kojima poduzeće pokazuje kako su smanjenje negativnog utjecaja na okoliš i zajednicu strateške teme značajne za poslovanje i upravljanje:



GOOD TRAVEL SEAL

Certifikacija koja se dodjeljuje turističkim tvrtkama i organizacijama koje zadovoljavaju visoke standarde održivosti, sigurnosti i etičke prakse. Obično označava da je subjekt uspješno proveo ekološki prihvatljive operacije, podržava lokalne zajednice, osigurava sigurnost putnika i pridržava se priznatih smjernica za odgovorno putovanje.

RAVNOPRAVNO RODITELJSTVO

Certifikat sa svrhom podizanja svijesti roditelja i potencijalnih roditelja o važnosti i utjecaju pozitivnog i ravnopravnog roditeljstva.²⁰



Na internetskoj stranici poduzeća istaknuto je da su Terme Sveti Martin ponosni vlasnici oznake **EU Ecolabel-a koji se odnosi na Hotel Terme Sveti Martin koji je prvi hotel u Hrvatskoj s tim certifikatom**. EU Ecolabel, ustanovljen 1992. godine, znak je izvrsnosti u zaštiti okoliša koji se dodjeljuje tvrtkama koje ispunjavaju visoke standarde zaštite okoliša. Hotel je uz pomoć CROTEH-a dobio oznaku na temelju nastojanja da smanji svoj utjecaj na okoliš. Za dobivanje ove oznake hotel je morao zadovoljiti niz standarda i kriterija koji su ključni za zaštitu okoliša i zeleno poslovanje, a sam projekt je realiziran u 2 godine.

Još jedan dokaz da Terme Sveti Martin upravljaju u smjeru okolišne održivosti je oznaka "ZelEn". Terme Sveti Martin prve su terme u Hrvatskoj koje su uvele spomenutu oznaku u suradnji s HEP-om. Radi se o **električnoj energiji dobivenoj iz obnovljivih izvora**, točnije iz 26 certificiranih HEP-ovih hidroelektrana. Oznaka ZelEn garantira kako struja koju Terme koriste dolazi iz obnovljivih izvora energije čime Terme daju svoj doprinos smanjenju emisije CO₂ i očuvanju okoliša.

Obzirom da poduzeće poštuje raznolikosti i uključivost na radnom mjestu, ostvaren je veliki doprinos razvoju ugleda poduzeća kao društveno odgovornog poslodavca, a što posljedično rezultira privlačenjem kvalitetne radne snage i poslovnih partnera. Iz javno dostupnih podataka, službene internetske stranice i objavljenih članaka te nagrada i certifikata koje poduzeće posjeduje, vidljivo je da poduzeće donosi poslovne odluke sa ciljem doprinosa, kako vlastitom održivom razvoju, tako i održivom razvoju prirodne i društvene okoline. Informacije koje nisu pronađene putem desk analize, kao što su konkretne politike i interni aktovi poduzeća usmjereni na okolišna, društvena i upravljačka pitanja, doneseni strateški ciljevi za održivi razvoj poduzeća u nadolazećem razdoblju u skladu s ESG kriterijima, kvantitativni podaci o strukturi i organizaciji upravljačkih tijela i slično, ispitane su putem ESG upitnika samoprocjene, čija se analiza nalazi u poglavlju 8.3.4 Analiza ESG upitnika samoprocjene.

4.4. Zaključak desk analize ESG kriterija

Na temelju analize sekundarnih izvora informacija, kao što su internetska stranica poduzeća Terma Sveti Martin, javnih intervjua, novinskih članaka i publikacija o poduzeću, dobiven je osnovni uvid u poslovanje promatrano kroz ESG kriterije. Poduzeće je svjesno svog utjecaja na okoliš i društvo te je vidljivo da se navedeno uzima u obzir pri donošenju strateških poslovnih odluka. Gledajući svaki od ESG kriterija zasebno, okolišni kriterij je najviše zastupljen u vidu rezultata aktivnosti koje je poduzeće provelo za smanjenje negativnog utjecaja na okoliš, dok je društveni kriterij zastupljen kroz projekte i sagledan je u vidu dodane vrijednosti poduzeća. Upravljački kriterij je vidljiv kroz certifikate i znakove kvalitete koje poduzeće posjeduje.

²⁰ Certifikat Ravnopravno roditeljstvo TSM nije zaprimio, no isti je objavljen na službenoj stranici u svrhu podizanja svijesti i podržavanja inicijative.



5. Financijska analiza poduzeća

Financijska analiza daje pregled financijskog izvještaja za 2022. godinu, kao što su bilanca stanja, izvještaj o dobiti i gubitku, izvještaj o novčanom tijeku te analiza financijskih pokazatelja poput likvidnosti, solventnosti, rentabilnosti i efikasnosti.

Toplice Sveti Martin d.o.o u 2022. godini ostvarile su:

8.244.464 €

poslovnih prihoda

dok su ukupni prihodi poslovanja iznosili

8.263.782 €.

Poslovni su rashodi u 2022. godini iznosili

7.653.176 €

dok su ukupni rashodi iznosili

7.971.096 €.

Dobit radoblja

292.685 €

Toplice Sveti Martin d.o.o. u svojoj glavnoj djelatnosti ima udio od 0,3% i nalaze se na 51. mjestu obzirom na ukupne prihode. Sveobuhvatno u djelatnosti 55.10 postoji 1535 subjekata. Prvih 10 subjekata u djelatnosti drži udio od 43,45%. Poduzeće Toplice Sveti Martin d.o.o. prema veličini je rangirano kao srednje veliko poduzeće.

U nastavku su navedeni podaci iz bilance o sredstvima, starosti i amortiziranosti osnovnih sredstava, funkcionalnosti tehničkih sredstava te strukturi kratkoročnih sredstava.

Poslovna sredstva predstavljaju ukupnu aktivu bilance. Na dan 31.12.2022. ukupna aktiva poduzeća Toplice Sveti Martin d.o.o. iznosila je 13.846.060,52 €, a čini je 10.803.721,28 (78,03 %) dugotrajne imovine, 2.951.091,37 € (21,31 %) kratkotrajne imovine te 91.247,85 € (0,66 %) plaćenih troškova budućeg razdoblja i obračunatih prihoda. Dugotrajna imovina na dan 31.12.2022. godine iznosi 10.803.721,28 € te se odnosi na nematerijalnu imovinu u iznosu 3.625,19 €, materijalnu imovinu u iznosu 10.799.490,60 € i potraživanja u iznosu od 605,48 €. Kratkotrajna imovina na dan 31.12.2022. godine iznosi 2.951.091,37 €, a čine ju zalihe odnosno sirovine i materijali, gotovi proizvodi i trgovačka roba u iznosu od 221.446,54 €.

Potraživanja su bila u iznosu od 367.388,54 €, a novac u banci i blagajni u iznosu od 2.362.256,28 €. U 2022. godini trošak amortizacije iznosio je 454.200,00 €, dok je u 2021. godini amortizacija iznosila 428.500,00 €. Promatrajući potraživanja od kupaca, vidljivo je kako su ona 2021. godine iznosila 605,48 €, što je nepromijenjeni iznos u odnosu na 2021. godinu.

Ukupna pasiva na dan 31.12.2022. iznosi 13.846.060,52 €.

Kapital i rezerve iznosile su -1.313.047,84 €, obzirom da je poduzeće u 2022. godinu prenijelo gubitak 2021. godine u iznosu od 14.998.920,56 €.

Rezerviranja u 2022. godini iznose

133.129,20 €

a odnose se na rezerviranja za mirovine, otpremnine i slične obveze

Kratkoročne obveze iznose

1.199.889,70 €

a to su obveze u iznosu

159.024,75 €

obveze za predujmove

701.651,34 €

obveze prema dobavljačima

158.507,93 €

obveze prema zaposlenicima

180.705,68 €

obveze za poreze, doprinose i slična davanja

Dugoročne obveze iznose

13.778.296,23 €

a to su obveze u iznosu

12.967.966,28 €

prema bankama i drugim financijskim institucijama

810.329,94 €

ostale dugoročne obveze

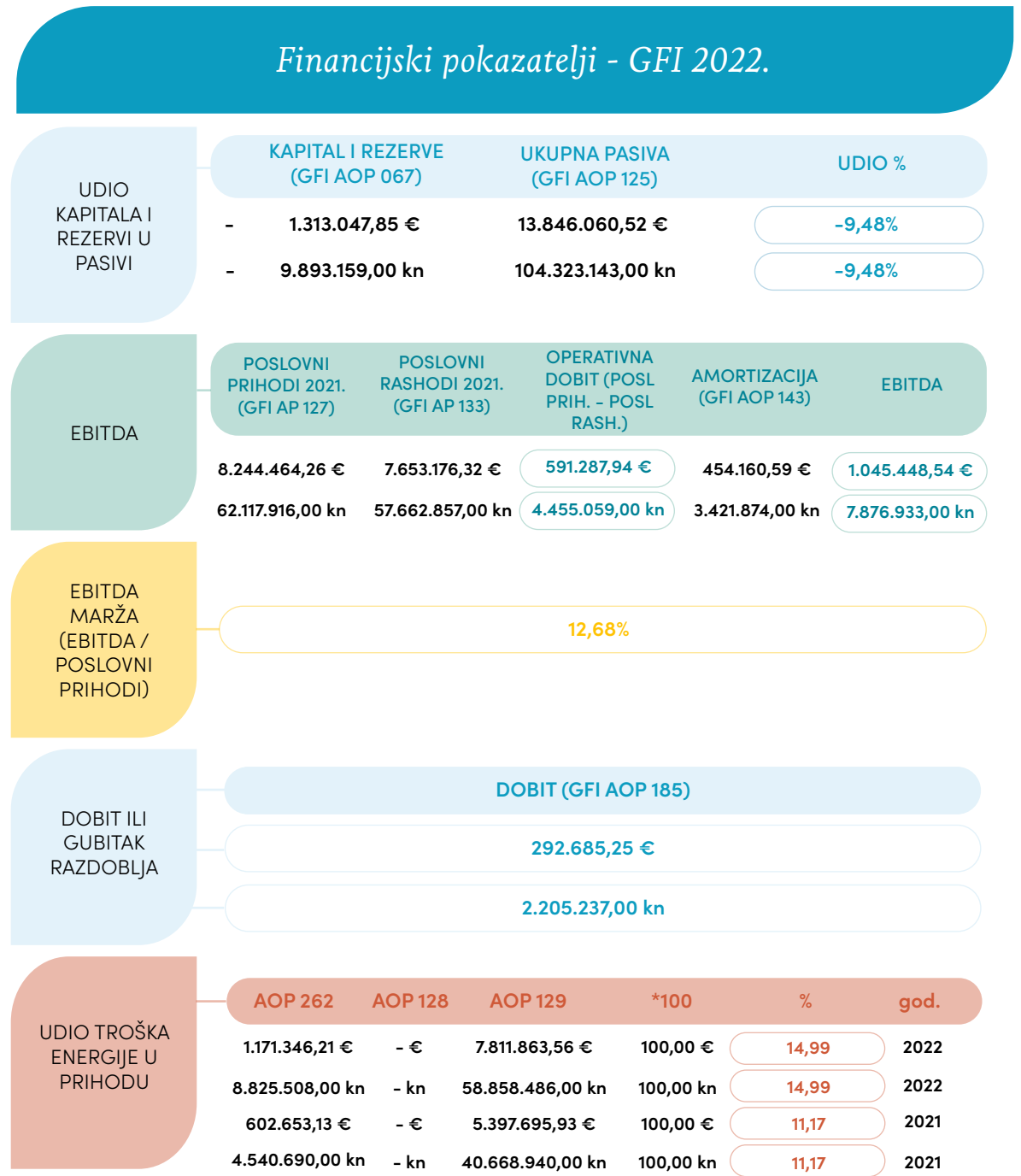
Pokazatelji likvidnosti govore o sposobnosti društva da iz svoje kratkotrajne imovine podmiri kratkoročne obveze. Za uspješno podmirivanje kratkoročnih obveza nužno je da su pokazatelji tekuće i ubrzane likvidnosti iznad vrijednosti od 1. u 2022. godini tekuća likvidnost iznosi 0,21 što znači da je kratkotrajna imovina manja od kratkoročnih obveza.

Koeficijent zaduženosti govori o statičkoj zaduženosti društva te pokazuje koliko je imovine financirano iz tuđeg kapitala, a koliko iz vlastitog. Koeficijent zaduženosti 2022. godine iznosi 1.08, što je manje u odnosu na 2021. godinu kada je iznosio 1.12. Neto profitna marža u 2022. godini iznosila je 3.54 %.

EBITDA u 2022. godini iznosi 1.045.400,00 € što je više u odnosu na 2021. godinu kada je iznosila 988.500,00 €. Pokazatelji aktivnosti mjere koliko je trgovačko društvo aktivno, odnosno koliko učinkovito upotrebljava svoje resurse te kojom brzinom imovina cirkulira u poslovnom procesu. Dani naplate potraživanja pokazuju koliko je potrebno da se naplate potraživanja od kupaca koje ima, a kroz promatrani period vidljivo je da se dani naplate potraživanja od kupaca kreću na razini od 11 dana. Rentabilnost vlastitog kapitala (ROE) koja se dobije omjerom neto dobiti i vlastitog kapitala iznosi -20,01%, dok neto rentabilnost imovine (ROA), koja je omjer neto dobiti i ukupne imovine, iznosi 3.9%.



Zaključno, temeljni kapital poslovnog subjekta financiran je 100% stranim kapitalom. U prethodnom razdoblju nije se mijenjao iznos temeljnog kapitala. Subjekt je u 2022. godini ostvario ukupni godišnji prihod u iznosu od 8.263.781,67 € uz neto rezultat poslovanja u iznosu od 292.685,25 €, dok je ostvarena neto marža iznosila 3,54%. U odnosu na prethodno razdoblje, vidljiv je porast prihoda od 2.124.270,62 €. Poslovni subjekt je tokom posljednje dvije godine poslovao s dobiti. Poslovni subjekt Toplice Sveti Martin d.o.o. u 2022. povećavao je broj zaposlenih, a imao je 149 zaposlenika.



Slika 6. Financijski pokazatelji, Izvor: GFI 2022. godina

6. Izračun ugljikova otiska

6.1. Uvod

Sve izraženije klimatske promjene potaknule su međunarodnu zajednicu na zajedničko djelovanje. Rast prosječne globalne temperature, povišenje razine mora i izražene vremenske nepogode samo su neke od klimatskih promjena čiji je rezultat promjena načina života u svim dijelovima svijeta.²¹ Antropogene emisije stakleničkih plinova zadržavaju toplinu u atmosferi i pridonose globalnom zatopljenju.

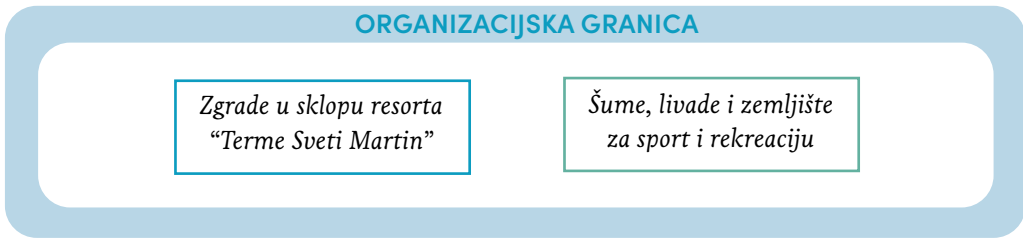
U svrhu smanjenja emisija stakleničkih plinova i postizanja klimatske neutralnosti, Europska unija je postavila cilj klimatske neutralnosti do 2050. godine. Europskim zakonom o klimi postizanje klimatskog cilja EU-a, odnosno smanjenje emisija EU-a za najmanje 55 % do 2030., postalo je pravna obveza. Zemlje EU-a rade na novom zakonodavstvu kako bi postigle taj cilj i EU učinile klimatski neutralnim do 2050. Sustav EU-a za trgovanje emisijama (ETS EU-a) tržište je ugljika koje se temelji na sustavu određivanja gornjih granica emisija i trgovanja emisijama za energetske intenzivne industrije i sektor proizvodnje električne energije. To je glavni alat EU-a za rješavanje pitanja smanjenja emisija. Otkako je uveden 2005., emisije EU-a smanjile su se za 41 %.²²

Ugljikov otisak je pokazatelj koji služi za usporedbu ukupne količine stakleničkih plinova emitiranih iz aktivnosti tvrtke. Osim samih rezultata koji pružaju uvid u to koje aktivnosti rezultiraju s najviše stakleničkih plinova, primarni cilj ugljikovog otiska je i kontinuiranost, čime je moguće pratiti razvoj tvrtke u njenom nastojanju prema klimatskoj neutralnosti.

6.2. Postupak izračuna ugljikovog otiska

Organizacijske granice izračuna ugljikovog otiska

Prvi korak u izračunu emisija stakleničkih plinova je određivanje organizacijskih granica izračuna ugljikovog otiska. Za izračun ugljikovog otiska Toplica Sveti Martin d.o.o. odabran je pristup operativne kontrole, a organizacijske granice prikazuje Slika 7. U organizacijske granice su uključene sve poslovne aktivnosti Terma Sveti Martin.

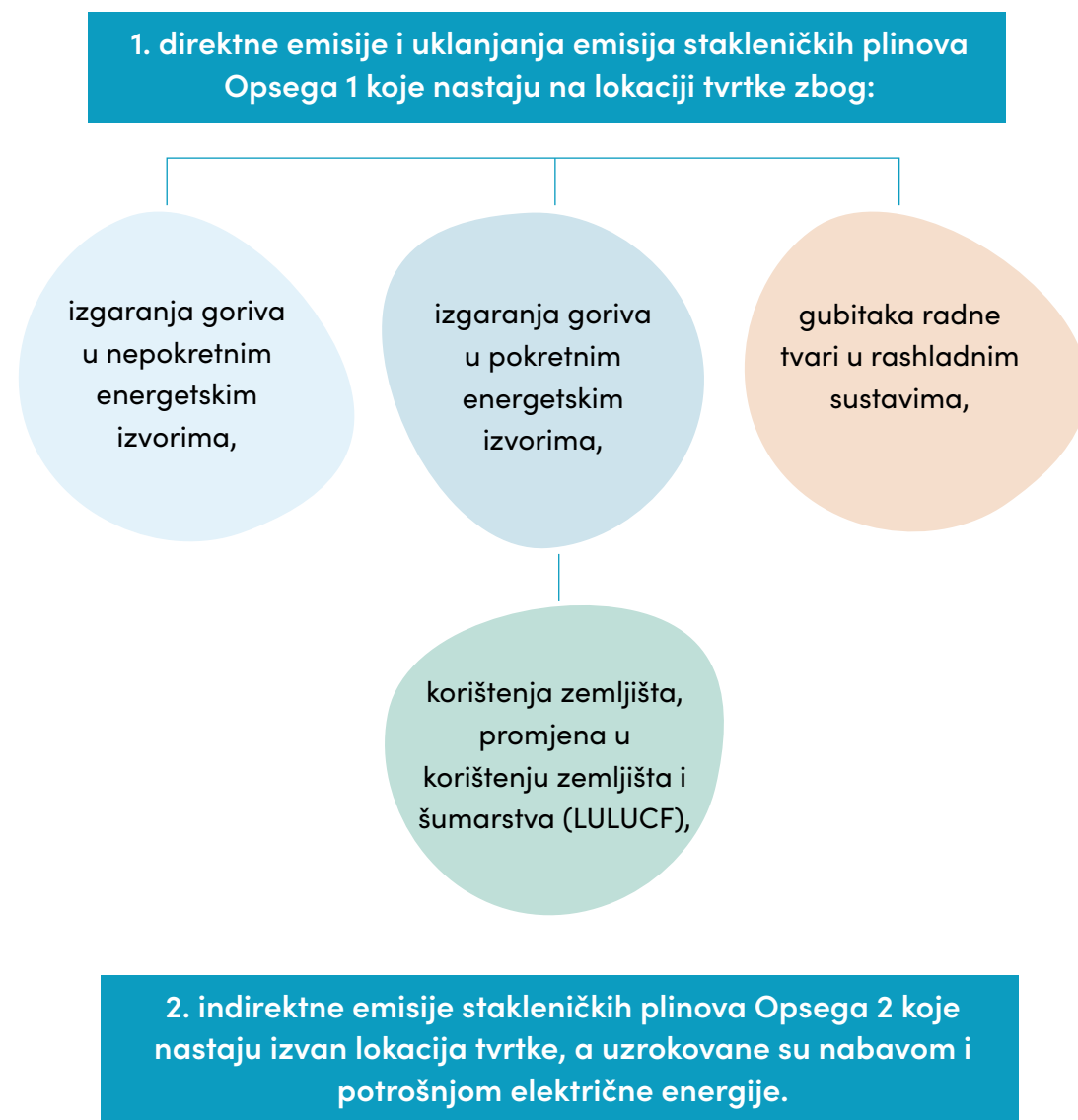


Slika 7. Organizacijske granice ugljikovog otiska

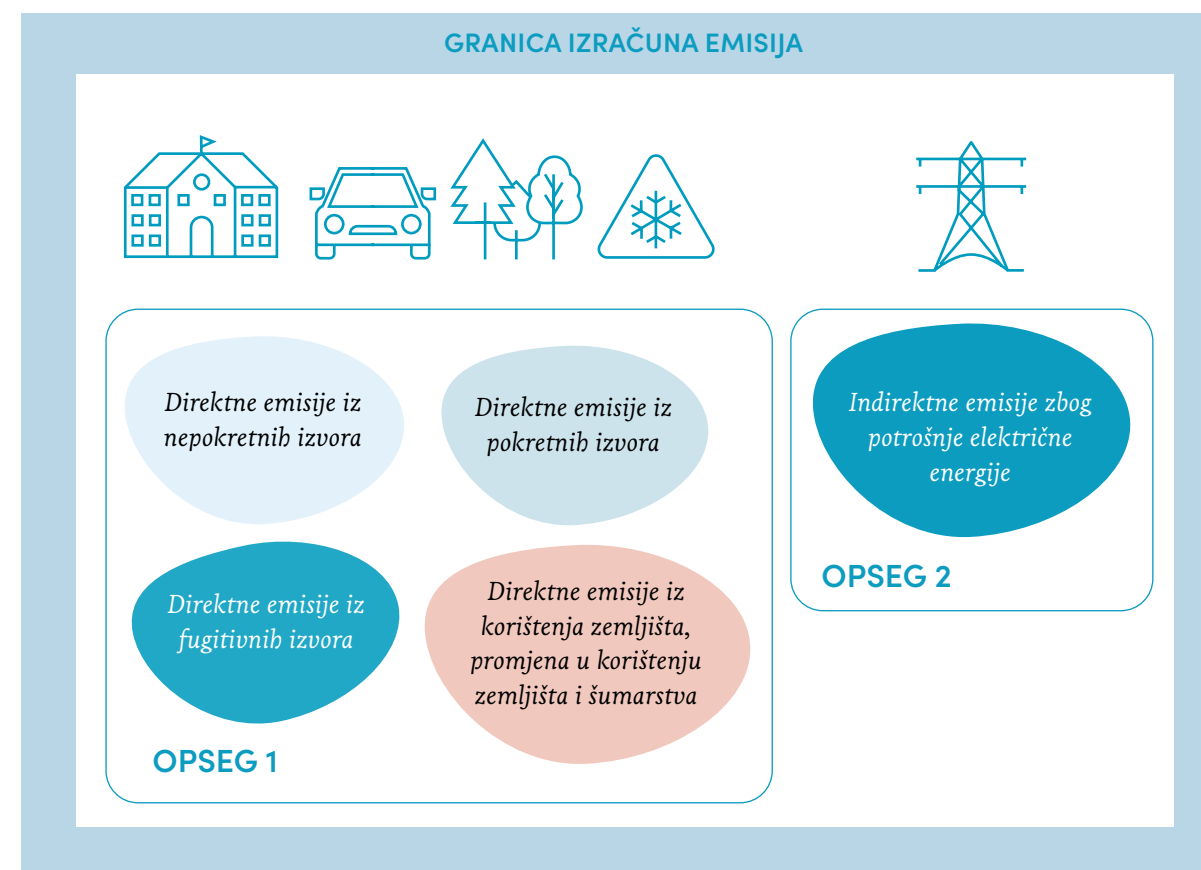
²¹Intergovernmental Panel on Climate Change. Climate Change 2013 - The Physical Science Basis, Working Group I Contribution to the Fifth Assessment Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change, WMO, UNEP, New York, USA, 2013
²²Council of the European Union, [poveznica](#)

Granice izračuna emisija

Postavljene granice izračuna emisija obuhvaćaju Opseg 1 i Opseg 2 prema GHG protokolu²³, odnosno:



Tijekom procesa prikupljanja podataka nisu identificirani izvori emisija za direktne emisije iz proizvodnih procesa, kao ni za indirektne emisije stakleničkih plinova koje nastaju izvan lokacija tvrtke, a uzrokovane su s nabavom i potrošnjom toplinske energije. Granice izračuna emisija prikazuje Slika 8.



Slika 8. Granice izračuna emisija

Prikupljanje podataka i izračun emisija stakleničkih plinova

Treći i četvrti korak izračuna ugljikovog otiska, prikupljanje podataka i izračun emisija stakleničkih plinova, prikazani su u sljedećim poglavljima. Podaci se prikupljaju i agregiraju sukladno aktivnostima definiranim u GHG protokolu. Ukoliko, primjerice, poslovni subjekt za grijanje koristi prirodni plin, loživo ulje i ukapljeni naftni plin, prikupljaju se podaci o potrošnji svakog energenta, a potrošnja svih tih energenata zajedno uzrokuje emisije zbog izgaranja goriva iz nepokretnih energetskih izvora. Emisije stakleničkih plinova se računaju pomoću emisijskih faktora, koje je potrebno prikupiti iz više pouzdanih, relevantnih i ažuriranih izvora.

Budući da se izgaranjem različitih vrsta goriva u okoliš ispušta više vrsta stakleničkih plinova, sve vrste plinova se svode na ekvivalentnu emisiju CO₂ (CO₂e), čime se dobiva jedinstvena brojka koja opisuje količinu stakleničkih plinova koje poslovni subjekt uslijed svojih poslovnih aktivnosti emitira u jednoj godini.

U tu svrhu koristi se potencijal globalnog zagrijavanja (GWP), kojim se apsorpcija topline mase nekog stakleničkog plina uspoređuje s apsorpcijom topline iste mase CO₂, najčešće kroz razdoblje od 100 godina. Primjerice, GWP metana (CH₄) iznosi 30, što znači da će emisija 1 kilograma CH₄ tijekom idućih sto godina imati jednak učinak na globalno zagrijavanje kao da je ispušteno 30 kg CO₂. Stoga se sve emisije CH₄ množe s 30 kako bi se dobila ekvivalentna emisija CO₂.

²³A Corporate Accounting and Reporting Standard (Revised Edition) - GHG Protocol Corporate, World Resources Institute and World Business Council for Sustainable Development, USA, 2004, [poveznica](#)



6.3. Prikupljanje podataka za izračun ugljikovog otiska

U svrhu izračuna ugljikovog otiska prikupljeni su podaci o aktivnostima Toplica Sveti Martin d. o. o. u 2022. godini. Podaci su prikupljeni i kategorizirani na način kako prikazuje Slika 8.

Opseg 1 – Direktne emisije i uklanjanja stakleničkih plinova

U sklopu aktivnosti Opsega 1 prikupljeni su podaci o direktnim emisijama zbog izgaranja goriva u nepokretnim energetske izvorima, izgaranja goriva u pokretnim energetske izvorima, gubitaka radne tvari u rashladnim sustavima i korištenja zemljišta te promjena u korištenju zemljišta i šumarstva. U 2022. u nepokretnim energetske izvorima kao gorivo je izgarao prirodni plin, pri čemu je utrošena energija od 5.577.326 kWh. Izgaranjem prirodnog plina emitiraju se staklenički plinovi: ugljikov dioksid (CO₂), metan (CH₄) i dušikov oksid (N₂O). Sva tri plina uključena su u izračun ukupnih emisija CO₂.

U pokretnim izvorima utrošeno je 6.800 litara dizelskog goriva u službenim vozilima Toplica Sveti Martin d.o.o. Poput prirodnog plina, izgaranjem goriva u motorima službenih vozila u okoliš se ispuštaju CO₂, CH₄ i N₂O. Iz rashladnih i klimatizacijskih uređaja došlo je do gubitaka radnih tvari u iznosu od 8,5 kilograma. Od radnih tvari čije ispuštanje pridonosi globalnom zagrijavanju, korištene su radne tvari R-22, R-32, R-134A, R-404A, R-407C i R-410A.

U području korištenja zemljišta, promjena u korištenju zemljišta i šumarstva detektirane su livade, šume i zemljište za sport i rekreaciju u iznosima od 5,56, 0,61 i 6,86 hektara. Prikupljene podatke o aktivnostima Opsega 1 prikazuje Tablica 3.

Izvor emisija	Opis izvora	Mjerna jedinica	Iznos
NEPOKRETNII IZVORI	PRIRODNI PLIN	kWh	5.577.326
POKRETNII IZVORI	Dizelsko gorivo	L	6.800
FUGITIVNE RASHLADNE EMISIJE	R-22 R-32 R-134A R-404A R-407C R-410A R-290 R-600A	kg	0,11 0,69 0,17 0,17 1,48 5,90 0,02 0,01
KORIŠTENJE ZEMLJIŠTA, PROMJENA U KORIŠTENJU ZEMLJIŠTA I ŠUMARSTVO	livada šuma sport i rekreacija	ha	5,56 0,61 6,86

Tablica 3. Prikupljeni podaci o aktivnostima iz Opsega 1

Opseg 2 – Indirektne emisije stakleničkih plinova koje nastaju izvan lokacija tvrtke, a uzrokovane su nabavom i potrošnjom električne energije

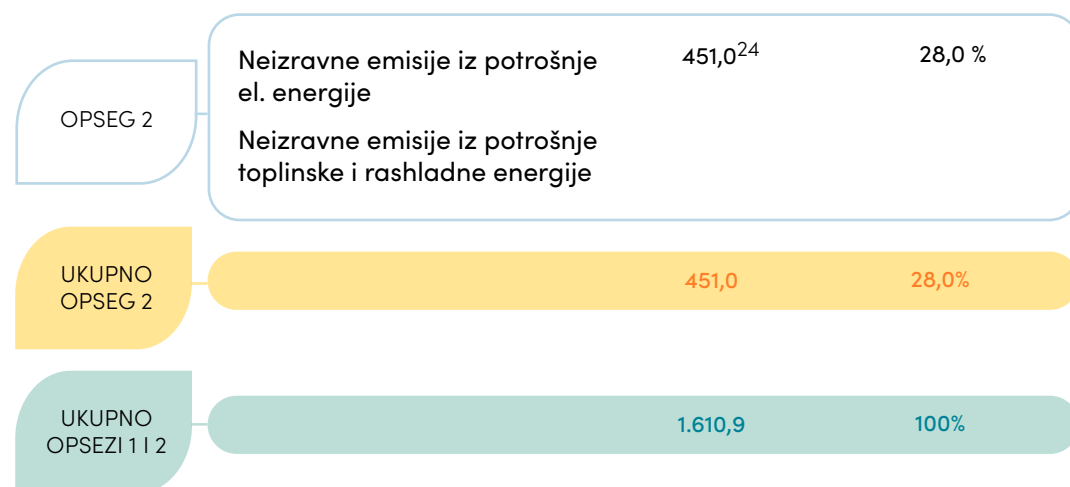
U sklopu aktivnosti Opsega 2 prikupljeni su podaci o indirektnim emisijama koje nastaju izvan lokacija tvrtke, a uzrokovane su nabavom i potrošnjom električne energije. U 2022. godini potrošnja električne energije iznosila je 3.268.395 kWh. Toplice Sveti Martin d.o.o. koristile su isključivo električnu energiju proizvedenu obnovljivim izvorima energije („zelenu električnu energiju“). Emisije koje nastaju izvan lokacija tvrtke, a uzrokovane su nabavom i potrošnjom električne energije mogu se računati na dva načina – prema lokacijskom i prema tržišnom principu. Prema lokacijskom principu emisije se računaju na temelju lokacije poslovnog subjekta, u ovom slučaju lokacija je Republika Hrvatska. Prema tržišnom principu promatra se i kako je električna energija nabavljena, što uključuje i način proizvodnje. Ukoliko je električna energija proizvedena obnovljivim izvorima energije, kao što je slučaj s Toplicama Sveti Martin d.o.o., prema tržišnom principu emisije iznose nula. Stoga su dodatno prikazane emisije prema lokacijskom principu kako bi ugljikov otisak bio potpuniji.

6.4. Rezultati izračuna ugljikovog otiska

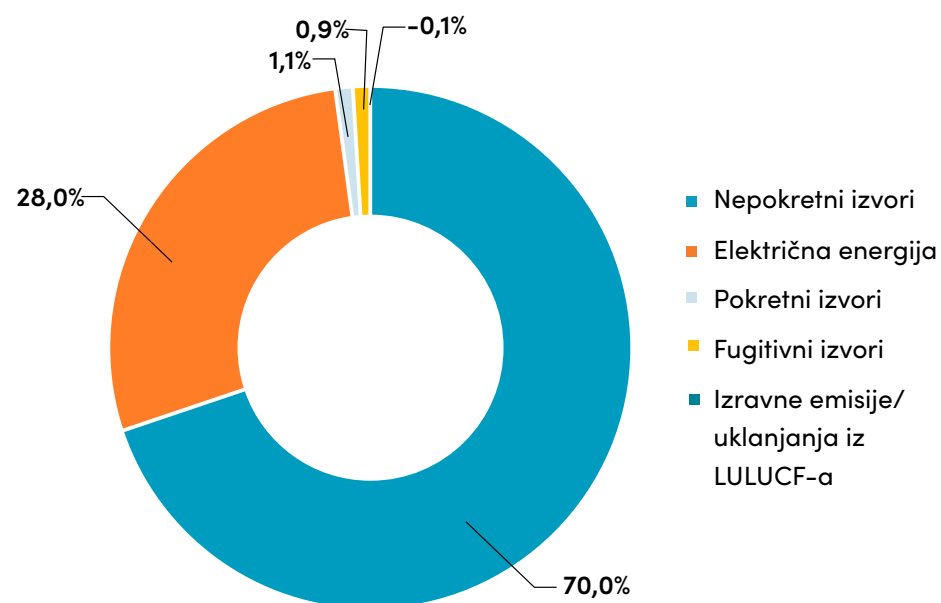
Pomoću prikupljenih podataka i emisijskih faktora izračunat je ugljikov otisak Toplica Sveti Martin d.o.o. U 2022. godini emisija stakleničkih plinova iznosila je 1.610,9 t CO₂e. Emisije uključuju i izračun emisija uslijed korištenja električne energije po lokacijskom principu. Staklenički plinovi metan (CH₄) i dušikov oksid (N₂O), kao i radne tvari fugitivnih rashladnih emisija, svedeni su pomoću GWP-a na ekvivalentnu emisiju CO₂. Rezultate izračuna prema GHG protokolu prikazuju Tablica 4 i Slika 9.

Opsezi	Izvori emisija CO ₂ e	Iznos CO ₂ e	% od ukupnog
OPSEG 1	Izravne emisije iz nepokretnih izvora izgaranja	1,127,5	70,0%
	Izravne emisije iz pokretnih izvora izgaranja	18,5	1,1%
	Izravne emisije iz procesa		
	Izravne fugitivne emisije	15,3	0,9%
	Izravne emisije/uklanjanja iz LULUCF-a	-1,4	-0,1%
UKUPNO OPSEG 1		1.159,9	72,0%





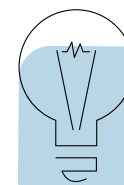
Tablica 4. Rezultati ugljikovog otiska Toplica Sveti Martin d. o. o. u 2022. godini



Slika 9. Udjeli pojedinih izvora emisija u ukupnim emisijama u 2022. godini

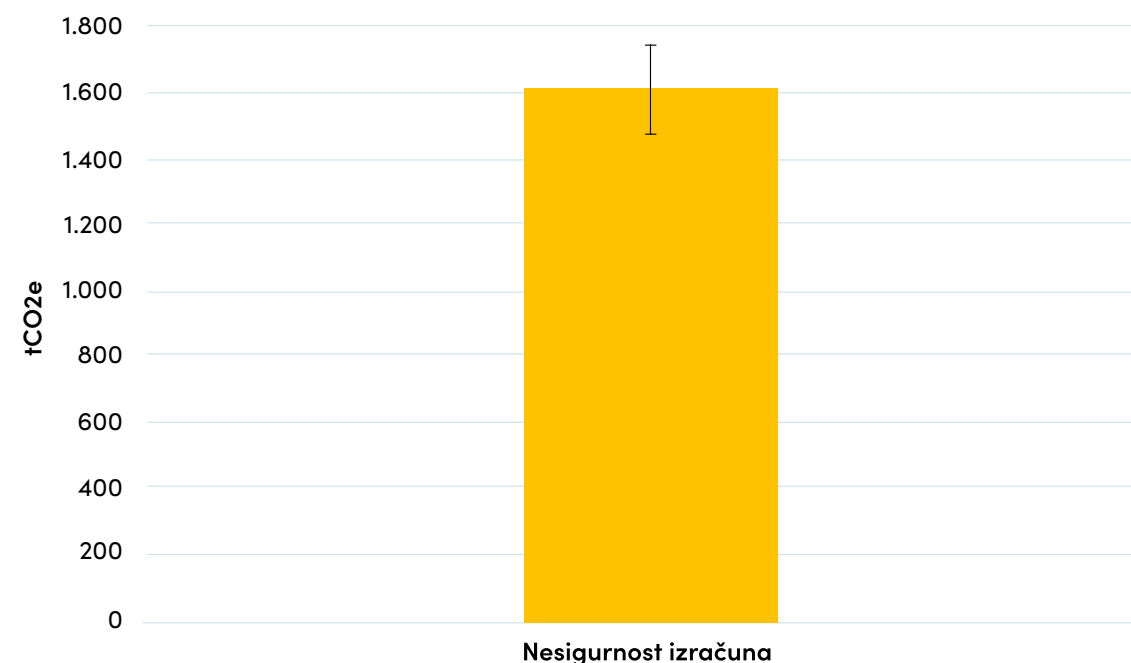
Najveći udio u emisijama CO₂e imale su izravne emisije iz nepokretnih izvora s 1.127,5 t CO₂e (70 % udjela u ukupnim emisijama). Slijede neizravne emisije iz potrošnje električne energije (po lokacijskom principu) s 451 t CO₂e (28 % udjela u ukupnim emisijama), izravne emisije iz pokretnih izvora s 18,5 t CO₂e (1,1 % udjela u ukupnim emisijama), izravne fugitivne emisije s 15,3 t CO₂e (0,9 % udjela u ukupnim emisijama) i direktne emisije i uklanjanja iz korištenja zemljišta, promjene u korištenju zemljišta i šumarstva s – 1,4 t CO₂e (uklanjanje emisija s 0,1 % udjela u ukupnim emisijama). Ključni izvori emisija predstavljaju izravne emisije iz nepokretnih izvora i neizravne emisije iz potrošnje električne energije po lokacijskom principu, koje zajedno predstavljaju 98 % ukupnih emisija CO₂e. Ukoliko se gledaju emisije po specifičnim pokazateljima, emisije po ukupnim prihodima iznose 0,2 kg CO₂e/EUR, dok emisije po zaposleniku iznose 9,9 t CO₂e.

²⁴Prema lokacijskom principu.



Iz rezultata se može uočiti da je najveći potencijal smanjenja emisija prisutan kod izgaranja goriva u nepokretnim energetske izvorima. To je moguće postići smanjenjem potrošnje energije, zamjenom energenta ili nekom drugačijom mjerom.

Uz sami izračun emisija CO₂e, provedena je analiza nesigurnosti izračuna prema smjernicama dobre prakse IPCC-a²⁵ (Slika 5). Ukupna nesigurnost izračuna iznosi 8,36 %, stoga ukupni ugljikov otisak Toplica Sveti Martin d. o. o. u 2022. godini iznosi između 1.476,3 i 1.745,51 t CO₂e.



Slika 10. Nesigurnost izračuna emisija u 2022. godini

6.5. Zaključak

Ugljikov otisak Toplica Sveti Martin d. o. o. u 2022. godini iznosio je 1.610,9 t CO₂e. Emisije su izračunate sukladno GHG standardu za Opsege 1 i 2. Najveći udio u ukupnim emisijama imale su izravne emisije iz nepokretnih izvora izgaranja sa 70 % udjela u ukupnim emisijama. Specifične emisije po prihodima i po zaposleniku iznose 0,2 kg CO₂e/EUR i 9,9 t CO₂e po zaposleniku. S ukupnom nesigurnošću izračuna od 8,36 % ugljikov otisak Toplica Sveti Martin d.o.o. u 2022. godini iznosi između 1.476,3 i 1.745,51 t CO₂e. Izrada ugljikovog otiska predstavlja novi korak Toplica Sveti Martin d.o.o. na putu prema održivosti i klimatsko neutralnom poslovanju. Dugoročni cilj, klimatski neutralno poslovanje, prema smjernicama EU trebao bi biti ostvaren do 2050. godine. U tu svrhu potrebna je strategija smanjenja ugljikovog otiska s planom i mjerama za smanjenje. Uz to, kroz godišnje praćenje ugljikovog otiska moguće je praćenje učinkovitosti mjera u poslovanju. Stoga je nužno periodički računati ugljikov otisak kako bi se rezultati mogli usporediti i jasno vidjeti trend kretanja emisija stakleničkih plinova.

²⁵¹⁴. IPCC Good Practice Guidance and Uncertainty Management in National Greenhouse Gas Inventories – Intergovernmental Panel on Climate Change, WMO, UNEP, Kanagawa, Japan, 2001, [poveznica](#)



7. Postupak dužne pažnje – ESRS standard

Dužna pažnja je postupak kojim poduzeća utvrđuju, sprečavaju, ublažavaju i opisuju način na koji obrađuju stvarne i potencijalne negativne učinke poslovanja na okoliš i ljude. Obuhvaćeni su negativni učinci koji se odnose na poslovanje u višim i nižim razinama lanca vrijednosti poduzeća, među ostalim putem njegovih proizvoda ili usluga i njegovih poslovnih odnosa. Dužna pažnja stalna je praksa koja odgovara na promjene i može uzrokovati promjene u kontekstu strategije poduzeća, njegova poslovnog modela te njegovih aktivnosti, poslovnih odnosa, poslovanja, nabave i prodaje. Taj je proces opisan u međunarodnim instrumentima, odnosno UN-ovim vodećim načelima o poslovanju i ljudskim pravima i Smjernicama OECD-a za multinacionalna poduzeća.

Ako poduzeće ne može odjednom ublažiti sve učinke, postupkom dužne pažnje mjere se prioritiziraju na temelju ozbiljnosti i vjerojatnosti tih učinaka. Procjena značajnih učinaka temelji se na aspektu postupka dužne pažnje (odjeljak 3.4. ESRS standarda). Utvrđivanje značajnih učinaka pomaže i pri utvrđivanju značajnih rizika i prilika koji se odnose na održivost, koji su često posljedica navedenih značajnih učinaka.

Ishod postupka dužne pažnje u pogledu održivosti poduzeća (u međunarodnim instrumentima navedenima u nastavku naziva se „dužna pažnja“, eng. due diligence) temelj je za procjenu njegovih značajnih učinaka, rizika i prilika. U ESRS-u se ne nameću provedbeni zahtjevi u odnosu na dužnu pažnju, ne proširuje se niti mijenja uloga administrativnih, upravljačkih ili nadzornih tijela poduzeća u smislu provedbe postupka dužne pažnje.

Ključni elementi dužne pažnje izravno se odražavaju u zahtjevima za objavljivanje utvrđenima u ESRS standardu izvješćivanja, a implementacija rezultira s aktivnostima kako je prikazano u nastavku:

- a) **uključivanje postupka dužne pažnje u upravljanje, strategiju i poslovni model** – postupak dužne pažnje obuhvaća procjenu ponašanja poduzeća te je samim time nužno ograničiti štetno ili potencijalno štetno djelovanje (učinke poslovanja) na ljude i okoliš – sukladno tome, intervencije u način upravljanja, poslovni model i strategiju se pojavljuju kao prirodna posljedica prilagodbe i tranzicije na poslovanje usklađeno s ESG kriterijima,
- b) **suradnja s pogođenim dionicima** – interakcija i suradnja sa pogođenim dionicima postaje nužna već pri inicijalnom koraku ispitivanja mišljenja pogođenih dionika, kroz slanje upitnika i prikupljanje odgovora, a postaje ključna u dugoročnoj tranziciji na održivo poslovanje obzirom na interakciju poduzeća i njegovih dionika,
- c) **utvrđivanje i procjena negativnih učinaka na ljude i okoliš** – poduzeće svojim svakodnevnim poslovanjem nužno vrši utjecaj na ljude i okoliš – kroz interakciju sa zaposlenicima, posjetiteljima i dobavljačima, održavanjem infrastrukture/ pogona/postrojenja sustavima grijanja, hlađenja, odlascima i dolascima turista i gostiju u prirodu, itd. – a u ovom dijelu postupka se procjenjuje i utvrđuje taj utjecaj – potrebno je znati baseline ili osnovne (referentne) vrijednosti da bi mogli identificirati koje mjere je nužno poduzeti i naknadno da bi mogli utvrditi, mjeriti i izvijestiti o napretku,
- d) **poduzimanje mjera za ublažavanje negativnih učinaka na ljude i okoliš** – nakon utvrđivanja negativnih učinaka i mogućih mjera poduzeće se obvezuje provesti dogovorene mjere u dogovorenom opsegu i roku, stoga je iznimno bitno da su dogovorene mjere usklađene na svim razinama odlučivanja te da je osigurana financijska konstrukcija za provođenje mjera,
- e) **praćenje učinkovitosti tih nastojanja** – praćenje učinkovitosti provedenih mjera operativno se provodi kroz godišnja izvješća o održivosti (Izjave).

Postupak dužne pažnje u procesu izrade ESG strategije Terma Sveti Martin proveden je kroz niz aktivnosti kojima su utvrđeni potencijalni negativni učinci samog poduzeća na okoliš ili društvo. Cilj samog postupka je iznalaženje načina kojima se ti učinci potencijalno mogu spriječiti ili ublažiti, a rezultat je dokument kojim se opisuju svi identificirani stvarni i potencijalni negativni (ali i pozitivni) učinci poslovanja na okoliš i ljude.

Postupak je proveden kroz stručnu metodologiju rada Greengreen Advisory i Earthyfictional te se sastoji od niza interakcija i sastanaka s ciljem identificiranja, evidentiranja i razumijevanja svih učinaka, rizika i prilika koji proizlaze iz samog poslovanja sagledanog kroz okolišne, društvene i upravljačke čimbenike.

U nastavku teksta detaljno navodimo sastanke i opisujemo proces i provedene aktivnosti uz zaključke i rezultate.

8. Prvi radni sastanak

Na prvom radnom sastanku prezentirala se šira ideja izrade strategije održivosti ili ESG strategije, iznio se plan i metodologija rada, dogovorili su se termini za zasebne intervjue s identificiranim osobama te načini i obujam slanja potrebne dokumentacije.

8.1. Opći podaci o provedenom radnom sastanku

Sastanak je organiziran 07. lipnja 2023. godine na lokaciji Terma Sveti Martin. Na sastanku su prisustvovali radni timovi sa strane naručitelja, Terma Sveti Martin i izvršitelja, Greengreen Advisory d.o.o. i Earthyfictional d.o.o.



Sa strane poduzeća Greengreen Advisory i Earthyfictional bili su prisutni **Ilja Drmač, Bojan Todorović, Jakov Kolega i Vedran Lučić.**

Na sastanku su prezentirani i pojašnjeni pojmovi vezani uz ESG, predstavljen je i usuglašen plan rada te su usuglašeni termini intervju s Direktorima odjela kao druga faza provođenja dužne pažnje. Dodatno, definirane su odgovorne osobe za komunikaciju i izvođenje pojedinih zadataka. Prezentiran je i ESG Upitnik samoprocjene kojeg je bilo potrebno ispuniti radi evaluacije i prikupljanja podataka, te je dogovorena njegova distribucija.

8.2. Definiranje odgovornih osoba

Definirane su i odgovorne osobe, kao primarni kontakti i voditelji projekta: **Vedran Augustić** za Terme Sveti Martin i **Vedran Lučić**, za Earthyfiction i Greengreen Advisory. **Ilja Drmač** je bio odgovorna osoba za izračun otiska ugljičnih plinova. Svi ostali prisutni su činili sastavni dio tima koji operativno surađuje na provođenju pripreme izrade strategije, a što uključuje prikupljanje podataka i informacija potrebnih za provođenje postupka dužne pažnje, odazivanje na intervju s Direktorima, pružanje pismenih i usmenih podataka i informacija u svrhu identifikacije i predlaganja potencijalnih ESG ciljeva za razvoj (ESG KPI) održivog poslovanja. Predstavnici izvršitelja su obvezani Ugovorom o poslovnoj suradnji, internim kodeksom i potrebom postupanja bez nanošenja štete sve podatke koristiti isključivo u interne potrebe i postupati s njima kao poslovnom tajnom, osim ukoliko naručitelj izričito zahtjeva javnu objavu podataka.

ESG Upitnik samoprocjene je proslijeđen g. Augustiću koji je sa strane Terma zadužen za koordinaciju popunjavanja upitnika i povratno slanje Greengreen – Earthyfiction timu.

8.3. ESG Upitnik samoprocjene

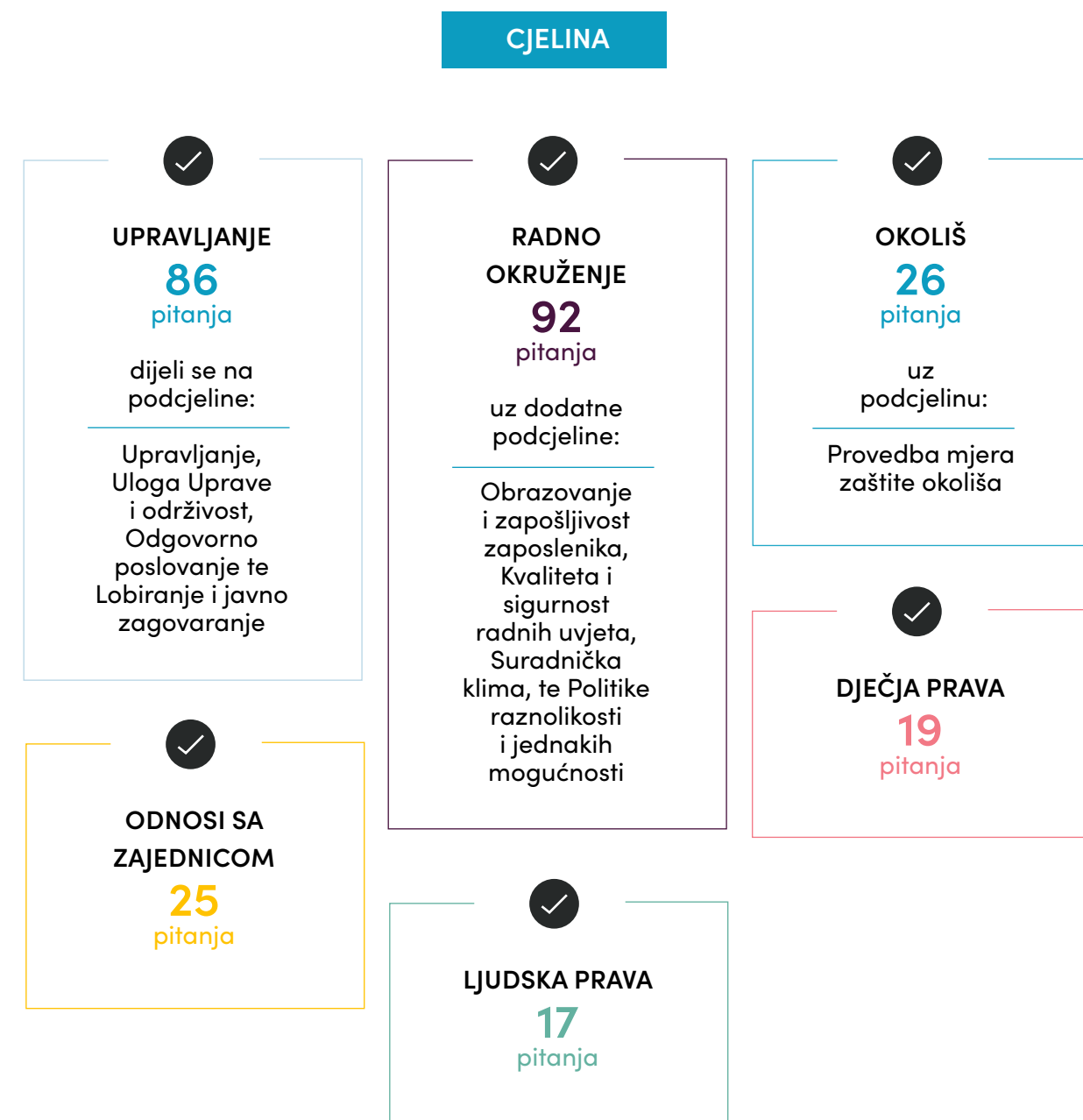
Cilj ESG Upitnika samoprocjene je inicijalna generalna procjena stanja, a temeljem koje se detektirane manje manjkavosti mogu usporedno sa izradom strategije održivosti otklanjati.

8.3.1. Opis procesa izrade i popunjavanja Upitnika

Upitnik je izrađen sukladno dostupnoj metodologiji kojom se procjenjuje trenutna razina održivog poslovanja ispitanika te obuhvaća cjeline: Upravljanje, Radno okruženje, Okoliš, Odnosi sa zajednicom, Ljudska prava i Dječja prava.

Upitnik je distribuiran prema g. Augustiću u srpnju 2023. (10.07.2023.) uključujući upute o ispunjavanju i mogućnosti podrške, pojašnjenja i pomoći prilikom popunjavanja od strane tima Terma Sveti Martin.

Bilo je potrebno odgovoriti na niz pitanja iz navedenih cjelina, koje se dodatno usmjeravaju na pojedina područja.



Cjeloviti upitnik sadrži 265 pitanja iz svih navedenih područja te pruža uvid u zatečeno stanje po pitanju ESG čimbenika i to metodom samoprocjene uz dostavu identificiranih dokumenata koji se navode u upitniku ili proizlaze iz njega.

Potrebno je napomenuti da su traženi dokumenti potencijalno usvojeni, da se provode i da su aktivni, no pod različitim imenima tako da je nužno razumijevanje i pojašnjavanje tražene materije.



8.3.2. Analiza ESG upitnika samoprocjene

U nastavku se nalaze rezultati analize rezultata ESG upitnika samoprocjene poslovanja poduzeća prema ESG kriterijima, podjeljeni prema sljedećim cjelinama: Upravljanje, Radno okruženje, Okoliš, Odnosi sa zajednicom, Ljudska prava i Dječja prava.

8.3.2.1. Upravljanje

Generalnim pregledom poslovanja poduzeća vidljiv je veliki uloženi napor da se Terme Sveti Martin odgovorno odnose prema okolišu i društvu te da upravljaju poduzećem provodeći politike koje promiču održivi razvoj. Desk analiza ESG kriterija pokazala je da poduzeće posjeduje niz certifikata koji dokazuju napore poduzeća da se usmjere na niskougledno poslovanje i održivu društvenu zajednicu, a isto govori i misija i vizija poduzeća (Poglavlje 2.3 Misija i vizija). ESG upitnik samoprocjene o održivom poslovanju u kontekstu upravljanja ispunili su svi članovi uprave Terme Sveti Martin, odnosno 100% višeg managementa, a u nastavku teksta nalazi se analiza rezultata prema sljedećim temama: *Korporativno upravljanje, Uloga uprave u odlučivanju o korporativnoj održivosti, Odgovorno poslovanje u tržišnim odnosima i Lobiranje i javno zagovaranje.*

KORPORATIVNO UPRAVLJANJE

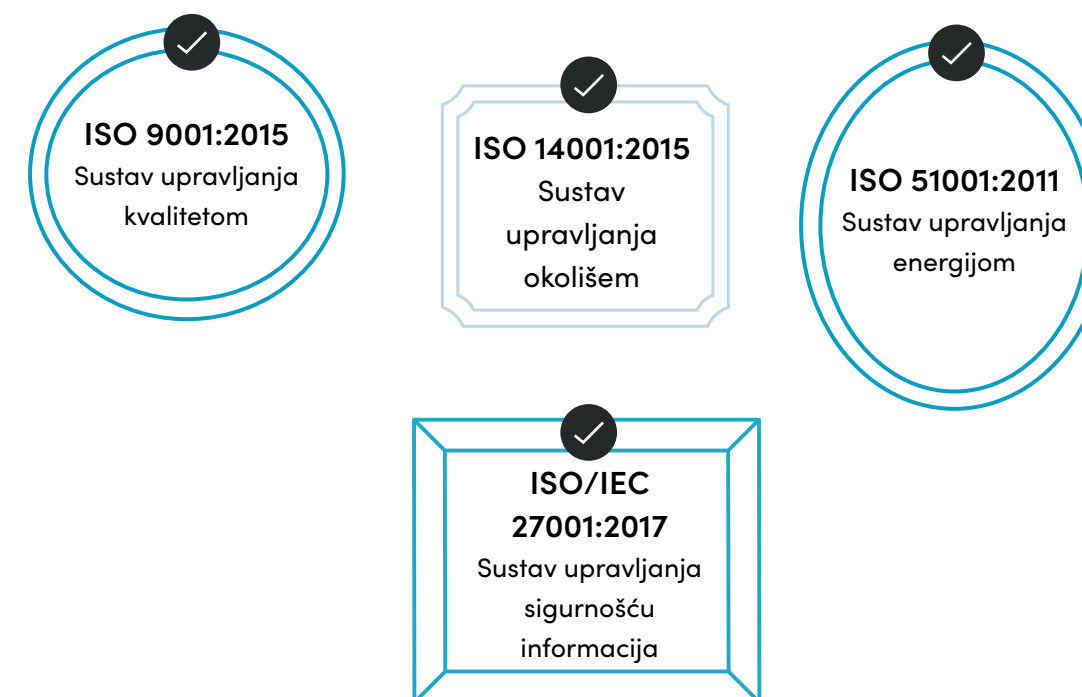
Poduzeće primjenjuje vlastiti kodeks korporativnog upravljanja te ima propisan strateški plan, odnosno provodi proces strateškog planiranja. Pravilnik o radu poduzeća, koji je priložen putem upitnika samoprocjene, sadrži propisana načela, standarde, vrijednosti i norme ponašanja koja redovito trebaju čitati i potpisivati svi ključni dionici, uključujući i nove članove Uprave, radnike i zaposlenike. Nastavno, poduzeće provodi redovnu obuku svih članova Uprave, radnika i zaposlenika te je imenovalo funkcije na izvršnoj razini koje su odgovorne za izradu kodeksa korporativnog upravljanja. Kodeksi su dostupni na različitim jezicima kako bi ih razumjeli svi članovi uprave, radnici, zaposlenici, poslovni partneri i drugi dionici.

Prema rezultatima ESG upitnika samoprocjene, poduzeće u prošlosti nije često uključivalo dionike poduzeća u razmatranje materijalnih utjecaja na održivost i njihovo upravljanje, već je prikupljalo osvrte pojedinih dionika, ukoliko su ih oni dobrovoljno dostavili. Konzultacije s dionicima o temama održivosti su delegirane, odnosno prenesene na menadžera/zaposlenika organizacije koji izvještava Upravu o rezultatima rasprave i očekivanjima dionika.

Sukladno rezultatima upitnika, poduzeće ima pripremljene godišnje programe s definiranim ciljevima, proračunom, aktivnostima i odgovornostima za sljedeća područja:



Poduzeće se trenutno nalazi u dogovorima oko implementacije EMAS sustava ekološkog upravljanja, a već posjeduje sljedeće certifikate sustava upravljanja:



Odgovorima na ESG upitnik samoprocjene dobivene su dodatne informacije o korporativnoj okolišnoj održivosti. Kroz dostavljeni dokument *Politika upravljanja kvalitetom i okolišem*²⁶, a iz kojeg je vidljivo da se sustav upravljanja kvalitetom i okolišem u Termama Sveti Martin primjenjuje na usluge smještaja, ugostiteljstva, wellnesa i opuštanja, sporta i aktivnog odmora, kongresa i team buildinga. Korporativna kultura Terma potiče na zadovoljavanje potreba društva iz okruženja, bilo financijskim doprinosom ili dobrovoljnim aktivnostima zaposlenika. Terme promiču odgovornost prema zaštiti prirodnog okoliša te sigurnosti i zaštiti zdravlja zaposlenika i gostiju kao jedne od korporacijskih vrijednosti, na način da ohrabruju razvoj inovativnih i fleksibilnih rješenja koja će donijeti pozitivne promjene.

U svom poslovanju Terme primjenjuju pisanu politiku zaštite okoliša, odnosno sustav upravljanja kvalitetom i okolišem, a primjenjuje se na usluge smještaja, ugostiteljstva, wellnesa i opuštanja, sporta i aktivnog odmora, kongresa i team buildinga. U poslovanju se sustav upravljanja kvalitetom i okolišem očituje kroz:



Izveštavanje o održivosti se provodi kroz objave u medijima i stalnim rubrikama na internetskoj stranici poduzeća, a u izradi izvještaja o održivosti aktivno sudjeluje najviša razina upravljanja i visoki menadžment. Obzirom na strateško usmjerenje poduzeća prema održivom poslovanju, provođenje postupka dužne pažnje je priprema poduzeća za kreiranje Izvještaja (Izjave) o održivosti.

²⁶Politika upravljanja kvalitetom i okolišem je javan dokument i dostupan je zaposlenicima, partnerima i svim drugima zainteresiranim stranama

Prilikom izrade istog, poduzeće će se koristiti svim primjenjivim i priznatim međunarodnim smjernicama.

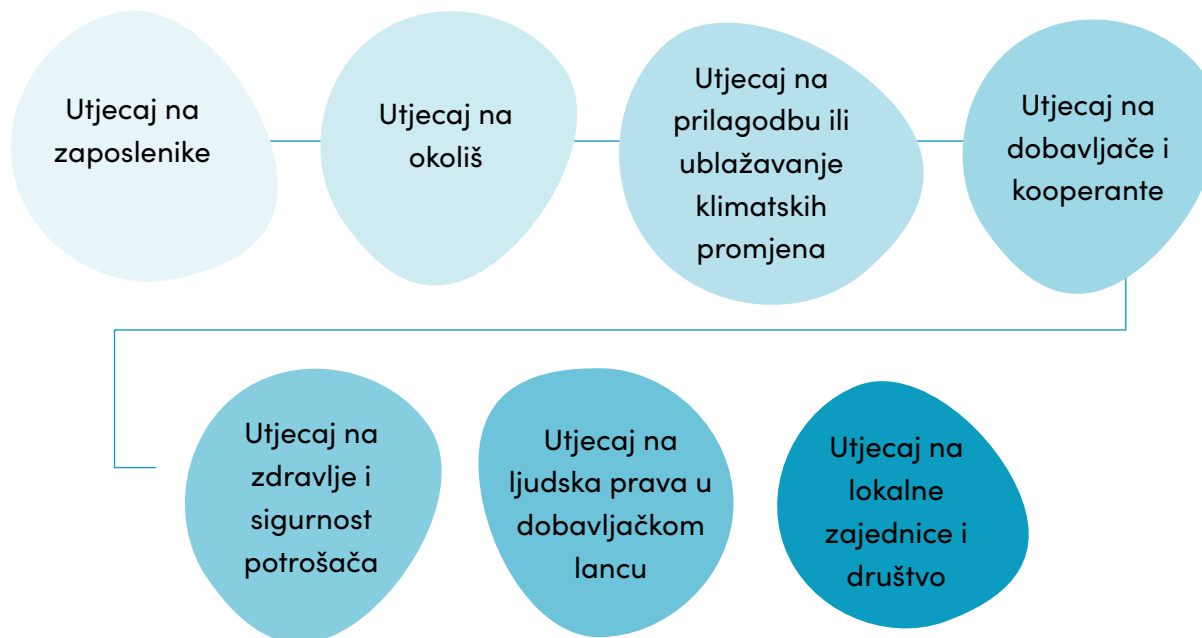
Poduzeće je član Erstebank Austria poslovne organizacije²⁷ koja promiče održivi razvoj od njihovog osnutka te preuzima odgovornost za zajednicu u kojoj posluje i usmjerava svoja nastojanja u razvoj cijelokupne CEE regije.

U sklopu svog poslovanja, u prošloj financijskoj godini, poduzeće je uspjelo stvoriti **7.822.771,00 EUR** bruto novostvorene vrijednosti.

ULOGA UPRAVE U ODLUČIVANJU O KORPORATIVNOJ ODRŽIVOSTI

Utjecaj na teme održivosti izravno je područje odgovornosti članova Uprave Terma Sveti Martin. Sukladno ESG Upitniku samoprocjene na temu uloge uprave u odlučivanju o korporativnoj održivosti, poduzeće je navelo da uprava ima aktivnu ulogu u identifikaciji i upravljanju utjecajima na teme održivosti i njima uvjetovane rizike i prilike te u provođenju procesa provjere poslovanja u odnosu na neke materijalne teme održivosti.

Sljedeći materijalni utjecaji održivosti su ocjenjeni kao važni za upravu poduzeća te se uzimaju kao kriteriji pri donošenju odluka najvišeg tijela upravljanja u poduzeću:



U kontekstu primjera odluka koje se donose na osnovu prethodno iznesenih kriterija, poduzeće je navelo da pri kriteriju utjecaja na okoliš, poduzeće ima cilj smanjenja stakleničkih plinova ugradnjom dizalica topline i sunčane elektrane.

²⁷Sustainability – ESG, Erste Group, [poveznica](#)

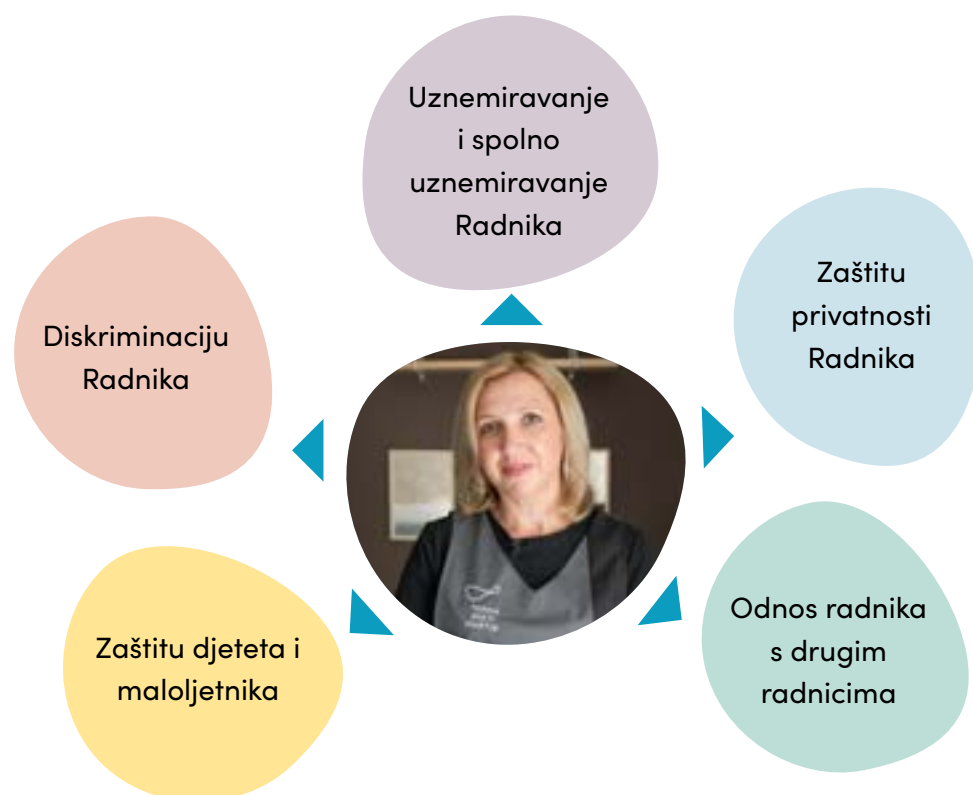


Procese upravljanja rizicima prema temama održivosti uprava poduzeća povremeno nadzire te koristi rezultate konzultacija s dionicima kao potporu u identifikaciji i upravljanju temama održivosti, njihovim utjecajima, rizicima i prilikama. Uprava poduzeća je odgovorno tijelo za nadzor i upravljanje rizicima povezanim s klimatskim promjenama.

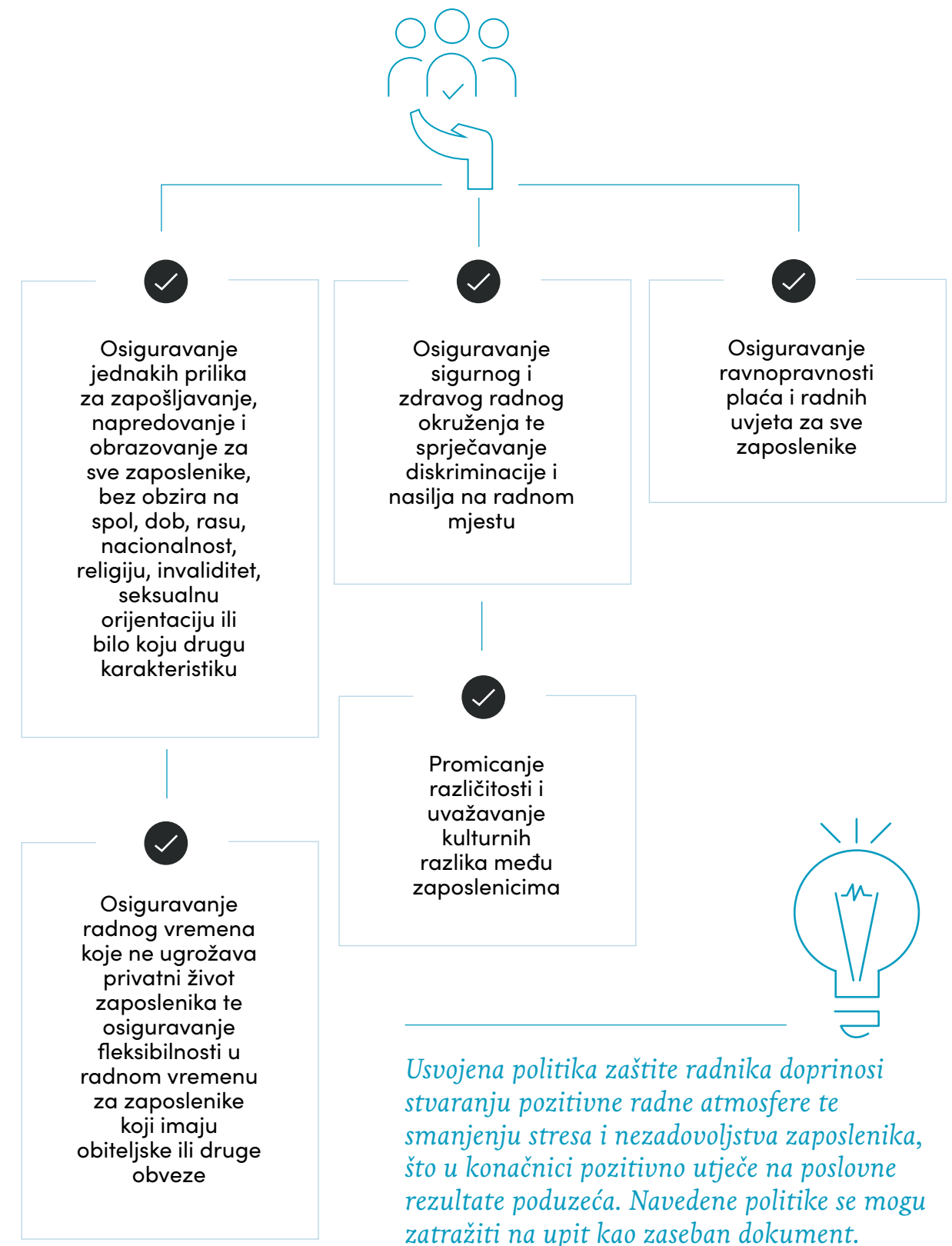
U vidu vrednovanja učinka uprave, isti se ne provodi te naknade članova uprave nisu povezane sa ciljevima održivosti. Prilikom imenovanja i odabira članova uprave, kriteriji raznolikosti (prema spolu, porijeklu, nacionalnoj i rasnoj pripadnosti, dobi, pripadnosti LGBTQIA+ zajednici, vjeri, uvjerenju, obrazovanju i drugima) se ne koriste. Upravljanje korporativnom održivosti, odnosno društveno odgovornim poslovanjem, provodi multi-sektorski tim direktora svih odjela, kojem je na čelu generalna direktorica, čime je odgovornost za tranziciju prema održivom poslovanju smještena na najvišu razinu upravljanja poduzećem.

ODGOVORNO POSLOVANJE U TRŽIŠNIM ODNOSIMA

U poduzeću postoji definirana obveza plaćanja na vrijeme prema dobavljačima, koja je ugovorno dogovorena. Poduzeće ulaže u poslovni razvoj ključnih dobavljača ulaganjem u unapređenje poslovnih procesa i dijeljenjem znanja (know-how) s njima. U kontekstu pisanih politika koje su prihvaćene unutar poduzeća, poduzeće posjeduje Politiku kvalitete proizvoda i Politiku zaštite ljudskih prava. Politika zaštite ljudskih prava u poduzeću opisana je u Pravilniku o radu poduzeća. Poglavlje 12 odnosi se na zaštitu dostojanstva radnika i zaštitu privatnosti radnika. U vidu spomenutog poglavlja, poduzeće osigurava zaštitu dostojanstva kroz definiranje sankcijskih mjera vezano za:

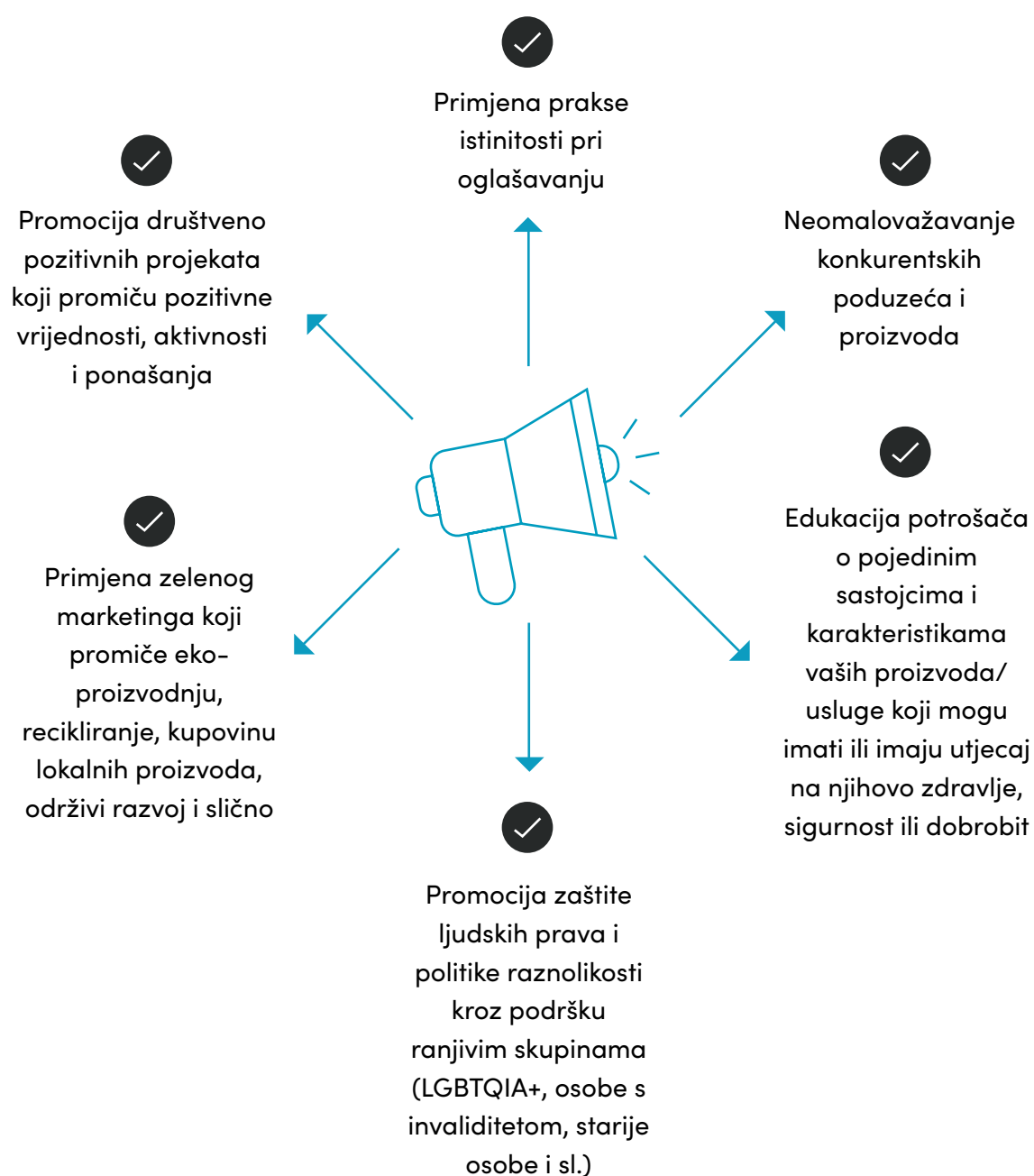


Poduzeće u svom poslovanju promiče i društveno odgovorno poslovanje u području politike zaštite radnika, a kroz:



U poduzeću postoji godišnji programi s definiranim ciljevima, proračunom, aktivnostima i odgovornostima, koji se odnose na upravljanje ljudskim resursima. Terme definiraju planirane aktivnosti, ciljeve, proračun i odgovornosti vezane uz ljudske resurse unutar poduzeća, što naposljetku pomaže osigurati usklađenost ljudskih resursa s poslovnim ciljevima i omogućuje učinkovito upravljanje osobljem. Osnovni cilj upravljanja ljudskim resursima je definiranje specifičnih ciljeva i rezultata koje želi postići Odjel upravljanja ljudskim resursima (HR) tijekom godine, a najčešće se odnose na smanjenja fluktuacije, povećanje produktivnosti i unapređenje korporativne kulture.

Poduzeće ugrađuje sljedeće elemente marketinške komunikacije:



Pri marketinškim komunikacijama, poduzeće primjenjuje vlastiti etički kodeks oglašavanja (Kodeks oglašavanja i marketinške komunikacije) koji je priložen u sklopu ispunjavanja upitnika. Zadovoljstvo kupaca i potrošača poduzeće mjeri putem online upitnika na web stranici poduzeća te posebno naglašava pitanja o ekološki odgovornom poslovanju.²⁸ Poduzeće mjeri svoju reputaciju redovito, kao dio poslovnog planiranja. Na pitanje o pisanim politikama koja reguliraju odnose poduzeća prema konkurenciji, uključujući i nelojalno oglašavanje i komunikaciju, poduzeće je istaklo da takvih politika nema.

LOBIRANJE I JAVNO ZAGOVARANJE

Putem upitnika poduzeće je izjavilo da je protiv bilo kakvog materijalnog i financijskog podupiranja političkih stranaka te da je političko lobiranje mimo poslovnih organizacija zabranjeno. Poduzeće je u protekle tri godine sudjelovalo u oblikovanju javnih politika putem pisanih komentara koje prikupljaju poslovne organizacije, izravnim komentarima/ prijedlozima mjerodavnom tijelu, javnim nastupima u medijima i stručnim raspravama, angažiranjem posrednika koji bi mogli ostvariti utjecaj (npr. PR/lobističke agencije ili utjecajni posrednici) te aktivnim angažmanom članova Uprave u poslovnim i interesnim organizacijama. Dodatno, poduzeće je tijekom prošle tri godine sudjelovalo u društvenom dijalogu na razini cijele industrije, obzirom da su u tom periodu donošene razne relevantne politike od energetske učinkovitosti do održivog razvoja turizma u RH.

8.3.2.2. Radna okolina

Rezultati ESG upitnika samoprocjene u kontekstu radne okoline nalaze se u nastavku, a podjeljeni su na sljedeće teme: *Ulaganje u obrazovanje i zapošljivost zaposlenika, Kvaliteta i sigurnost radnih uvjeta, Suradnička organizacijska klima te Politika raznolikosti i jednakih mogućnosti na radnom mjestu.*

Poduzeće je navelo kako se proces savjetovanja s predstavnicima radnika ili sindikata, vezano uz značajnije promjene u poslovanju, provodi povremeno na inicijativu Uprave u slučajevima većih promjena u poslovanju. Navedeno je da tijekom prošle poslovne godine nije bilo tužbi i pritužbi vezanih uz povrede odredbi Zakona o radu ili Zakona o zaštiti na radu, od strane radnika ili sindikata na poduzeće.

Poduzeće je navelo da u suradnji sa agencijama za posredovanje u zapošljavanju i drugim institucijama provodi programe i aktivnosti koje olakšavaju novo zapošljavanje osobama koje napuštaju poduzeće. Kao pravilo, plaće se redovito isplaćuju u poduzeću. Omjer između srednje ukupne godišnje naknade pojedinca s najvišom plaćom u poduzeću i ukupne godišnje naknade svih zaposlenika (bez pojedinca s najvišom plaćom) je manji od 8. Omjer prosječne naknade muškaraca i prosječne naknade žena u poduzeću iznosi manje od 1,05.

²⁸Upitnik Terme Sveti Martin, [poveznica](#)



U nastavku su raspisane prednosti koje djelatnici poduzeća imaju od zakonom propisanih.



**Za menadžere
(uprava i visoki menadžment)
vrijedi sljedeće**



- Stimulacije po učinku;
- Dopunsko zdravstveno osiguranje;
- Dodatni obiteljski troškovi u posebnim situacijama (npr. rođiljski, rođenje djeteta, smrtni slučaj);
- Dodatni osobni troškovi (npr. komunikacijski troškovi – mobitel, vozilo);
- Godišnja obrazovanja;
- Sistematski pregledi;
- Regres;
- Božićnica i uskrsnica.



**Za većinu
zaposlenika vrijedi
sljedeće:**



- Stimulacije po učinku;
- Dodatni obiteljski troškovi u posebnim situacijama (npr. rođiljski, rođenje djeteta, smrtni slučaj);
- Godišnja obrazovanja;
- Regres;
- Božićnica i uskrsnica.



U poduzeću postoji formalan dvo/višesmjerni sustav evaluacije uspješnosti rada (npr. ocjena podređenih uzima se u obzir pri evaluaciji menadžera, uzajamna evaluacija timskog rada, evaluacija 360 stupnjeva). Evaluacija uspješnosti rada zaposlenika izravno je povezana sa sustavom nagrađivanja. Poslovna uspješnost poduzeća odražava se sustavno, odlukom uprave, u naknadama zaposlenicima.

U poduzeću je zaposleno **40-70% osoba ženskog spola** od ukupnog broja zaposlenih, ne uključujući sezonske radnike. **Udio žena u upravi i visokom menadžmentu je veći od 30%.** **Od 80-100% zaposlenika**, ne uključujući sezonske radnike, obuhvaćen je kolektivnim ugovorom. Ukupna fluktuacija zaposlenika je veća od 5%. Udio zaposlenika

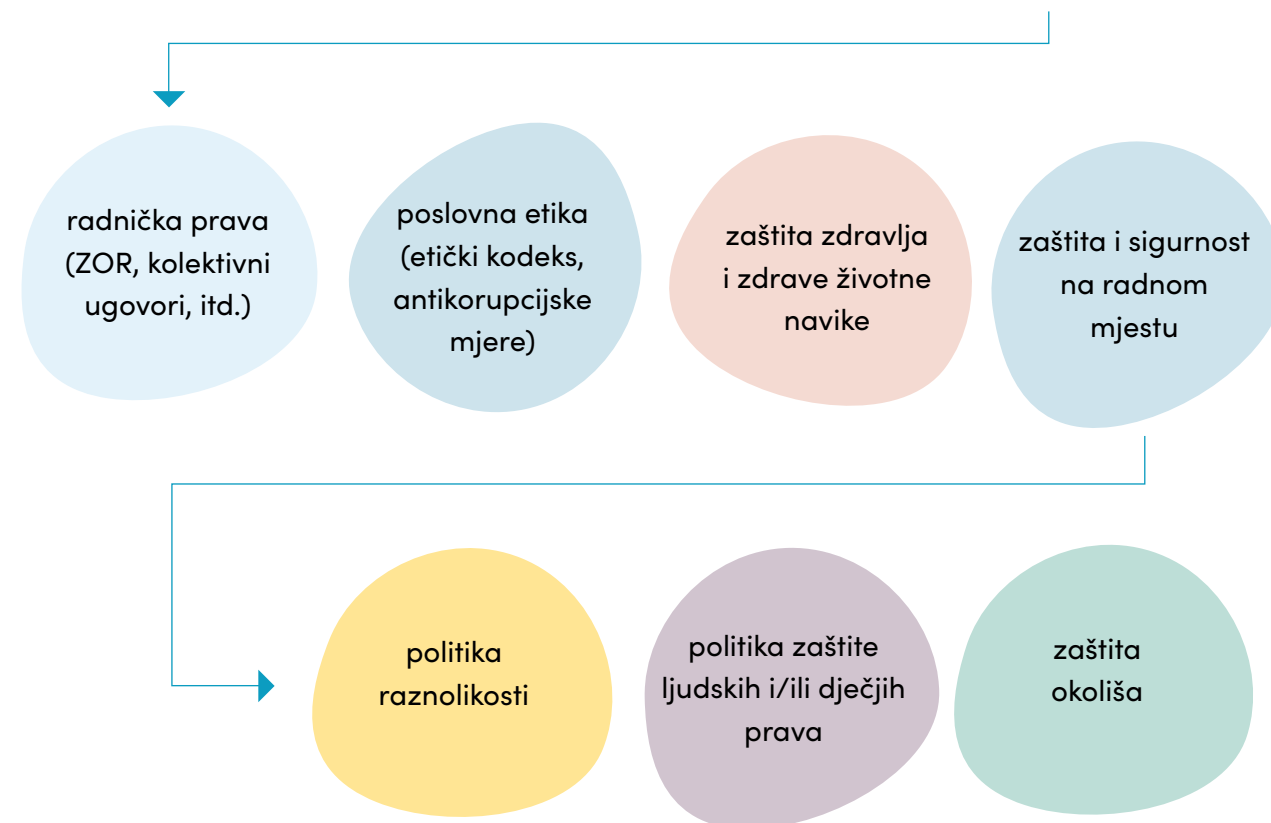
na određeno vrijeme u odnosu na ukupan broj zaposlenih, ne podrazumijevajući sezonske zaposlenike, veći je od 5%.

ULAGANJE U OBRAZOVANJE I ZAPOS LJIVOST ZAPOS LENIKA

U prošloj financijskoj godini, menadžment je bio uključen u neki oblik obrazovanja na trošak poduzeća, pritom ne ubrajajući troškove obrazovanja propisanog zakonom kao npr. tečaj zaštite na radu. Prema procjeni poduzeća, prosječni godišnji izdatak po zaposleniku poduzeća za obrazovanje zaposlenika u prošloj financijskoj godini iznosio je 23 EUR.

Poduzeće je navelo da planovi profesionalnog razvoja postoje na razini poduzeća, odjela ili poslovnih jedinica. Na pitanje o utjecaju sudjelovanja u obrazovanju na status zaposlenika u poduzeću, navedeno je da je utjecaj vidljiv u plaćama i stimulacijama, napredovanju unutar struke i napredovanju u menadžerskoj hijerarhiji.

Poduzeće je navelo da provodi edukacije ili informiranja zaposlenika o politikama, propisima ili sustavima upravljanja vezanima uz sljedeća područja korporativne održivosti:

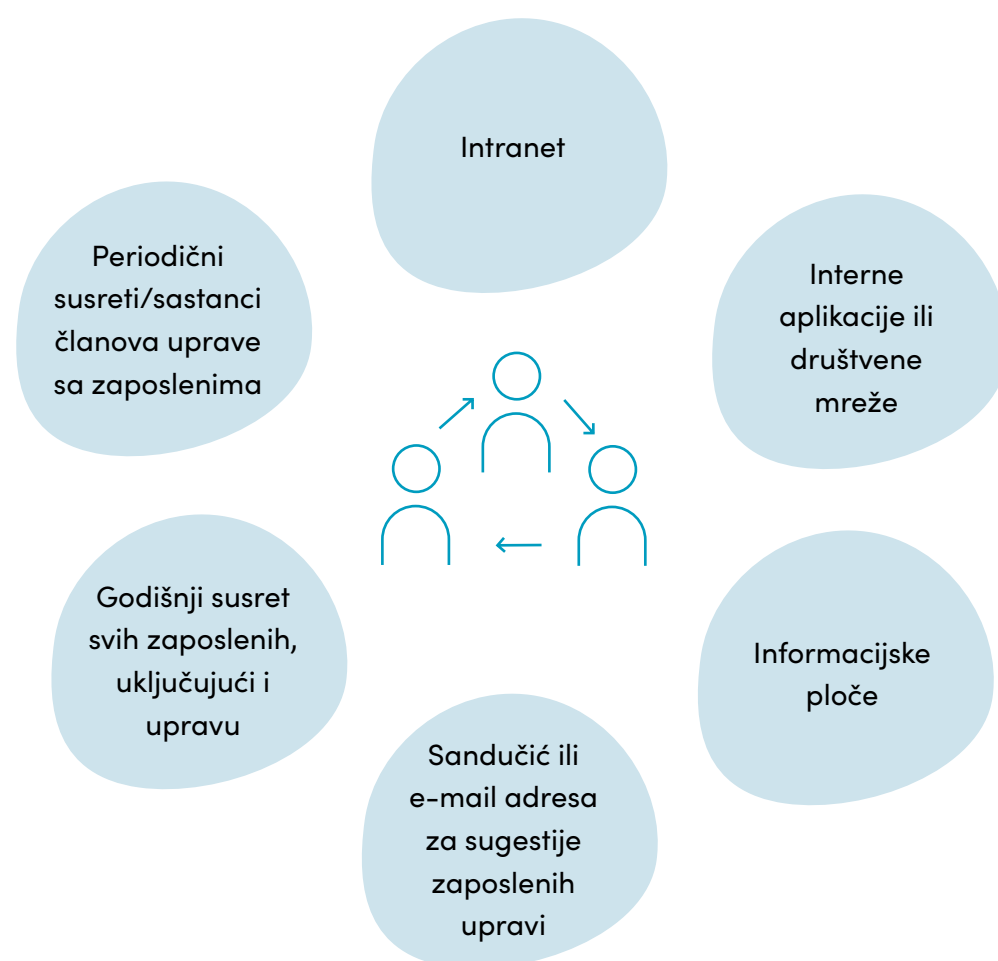


KVALITETA I SIGURNOST RADNIH UVJETA

Poduzeće ima vlastiti sustav upravljanja zdravljem i sigurnosti na radnom mjestu. Navedeno je kako u prošloj financijskoj godini nije bilo smrtnih slučajeva, a postotak prijavljenih ozljeda na radu u odnosu na broj zaposlenih iznosio je **1,5%**. Poduzeće organizira/financira sljedeće aktivnosti vezane uz prevenciju zdravstvenih problema i/ili ozljeda na radnom mjestu: sistematske zdravstvene preglede, tjelovježbu za zaposlene, predavanja o prevenciji nekih zdravstvenih rizika (npr. stresa) te nudi dopunsko zdravstveno osiguranje za menadžment i voditelje.

SURADNIČKA ORGANIZACIJSKA KLIMA

Organizacijska klima i zadovoljstvo zaposlenih se u poduzeću prati kontinuirano interaktivnim komunikacijskim kanalima (intranet, interne ankete). Povratne informacije o zadovoljstvu zaposlenika za poboljšanje radne okoline i organizacijske klime koriste se za izvještavanje zaposlenika te planiranje korektivnih aktivnosti za poboljšanje radne okoline i organizacijske klime. U poduzeću se koriste sljedeći komunikacijski kanali:



Radničko vijeće, odnosno tijelo koje predstavlja radnike ne postoji, već je predstavnik radnika član nadzornog odbora poduzeća. Redovni sastanci uprave i zaposlenika održavaju se kao formalan način dvosmjerne komunikacije zaposlenika s članovima uprave. U 2023. godini su imenovane dvije osobe zadužene za zaštitu dostojanstva: Sara Posavec, direktorica odjela za upravljanje ljudskim potencijalima i Josip Karlovčec, voditelj internog poslovanja. Poduzeće je u protekle tri godine osvojilo sljedeće nacionalne, međunarodne nagrade i certifikate vezane uz kvalitetu radne okoline:



POLITIKA RAZNOLIKOSTI I JEDNAKIH MOGUĆNOSTI NA RADNOM MJESTU

Poduzeće ima te interni kodeks ponašanja/smjernice za rukovoditelje/ice poslovanja i zaposlenike/ice, koji propisuje prihvatljivo ophođenje na radnom mjestu s ciljem uklanjanja diskriminacije i nepovoljnog postupanja te zaštite ljudskog dostojanstva. Navedeno je raspisano u Pravilniku o radu poduzeća, priloženom u sklopu ispunjavanja upitnika.

Poduzeće na razini ukupne politike primjenjuje pozitivne mjere za osobe koje dolaze iz skupina u nepovoljnom društvenom položaju, odnosno u nepovoljnom položaju na tržištu rada. U slučaju Terma Sveti Martin, posebne pozitivne mjere se odnose na osobe s invaliditetom. U protekle tri godine, poduzeće je ugovorilo poslove s organizacijama koje zapošljavaju osobe s invaliditetom, kao odgovor na zakonsku obvezu poticanja zapošljavanja osoba s invaliditetom. Dodatno, poduzeće je u protekle tri godine zaposlilo osobe iz sljedećih skupina



s otežanim pristupom tržištu rada:



Poduzeće navodi kao primjer dobre prakse i pozitivnih mjera u zapošljavanju i zapošljavanje izbjeglica iz Ukrajine te osoba iz trećih zemalja i romske nacionalne manjine. Dodatno, osigurana je financijska i druga materijalna pomoć i podrška za udruge zlostavljanih žena. Međutim, donacije koje se tiču takvih tipova udruga ne ističu se javno, prvenstveno zbog zaštite korisnika navedenih udruga.

Za samohrane majke/očeve organiziraju se izleti u Terme u vidu cjelodnevnog kupanja na bazenima s uključenim ručkom u jednom od restorana, te im se daruje mali poklon pažnje kao uspomena.

Kao dodatne poticajne mjere i podrška zaposlenicima u balansiranju njihovih poslovnih i obiteljskih obveza, poduzeće nudi:



Poduzeće je poduzelo interne mehanizme protiv diskriminacije – slučaj diskriminacije se smatra teškom povredom ugovora o radu i posljedica je izvanredni otkaz ugovora o radu. U protekle tri godine bilo je prijavljenih slučajeva diskriminacije, a rezultat prijava je bilo sporazumno napuštanje poduzeća (prekid radnog odnosa). Poduzeće provodi interne edukacije, odnosno aktivnosti podizanja svijesti s ciljem suzbijanja predrasuda i diskriminatornih praksi te poticanja raznolikosti u radnom okruženju i radnim procesima. Konkretno, provodi se edukacija za management i voditelje o rodnoj ravnopravnosti u sklopu certifikata LGBTIQ+ Radnopravni poslodavac.



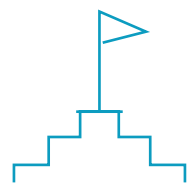
8.3.2.3. Okoliš

Rezultati ESG upitnika samoprocjene u kontekstu okoliša nalaze se u nastavku, a podjeljeni su na sljedeće teme: Klimatske promjene, Voda i morski resursi i Kružno gospodarstvo.

Sukladno Upitniku samoprocjene o okolišnim temama, poduzeće ima propisanu politiku upravljanja kvalitetom i okolišem, potpisanu 2022., koja se primjenjuje na usluge smještaja, ugostiteljstva, wellnesa i opuštanja, sporta i aktivnog odmora, kongresa i team building-a. Poduzeće se obvezalo da će:



Poduzeće je definiralo sljedeća dva specifična cilja zaštite okoliša u svojim planovima za 2022. godinu:



1.
**Poboljšanje
obrade otpadnih
voda iz kuhinja**

2.
**Izgradnja (izrada) „zelenih
otoka“ za selektivno
odlaganje otpada**

Za navedene i druge okolišne ciljeve, poduzeće nije specificiralo odgovarajuća financijska sredstva, no na razini poduzeća imenovana je osoba odgovorna za upravljanje zaštitom okoliša, odnosno Voditelj održavanja, čija zaduženja obuhvaćaju nadzor selektivnog odvajanja otpada, kontaktiranje komunalne službe za odvoz svih vrsta otpada te vođenje računa o stanju zelenih površina u vlasništvu poduzeća.

Sukladno odgovorima upitnika samoprocjene, poduzeće razmatra svoj utjecaj na okoliš prilikom donošenja strateških odluka, smatrajući pritom **smanjenje stakleničkih plinova i očuvanje zelenih površina kao najvažnije.**

Klimatske promjene

Kao prilagodba klimatskim promjenama, poduzeće je odgovorilo da aktivno radi na smanjenju emisija stakleničkih plinova svog poslovanja. Pitanja o energetici su uključivala informacije o mjerenju i smanjenju potrošnje energije. Poduzeće je odgovorilo da mjeri samo direktnu potrošnju energije te da **radi na prilagodbi procesa proizvodnje/poslovnih procesa s ciljem uštede energije.** Točnije, mjere koje je poduzeće poduzelo za smanjenje potrošnje energije u prošloj godini su sljedeće:

✓ zamjena vanjske stolarije na zgradi apartmana

✓ rad sustava klimatizacije KVGH prema vremenskim programima prilagođenim radnim vremenima objekata

✓ dnevno očitavanje brojala za vodu i plin velikih prostorija koje generiraju najveću potrošnju (kotlovnica i bazeni) uz prijavu većeg odstupanja u potrošnji energenata

Poduzeće je dosad računalo i procjenjivalo okvirne iznose direktnih emisija stakleničkih plinova, a provedbom izračuna ugljikova otiska u sklopu izrade ove strategije dobiven je točan izračun. Izračun ugljikovog otiska je iznesen u Poglavlju 6.

U protekle tri godine, poduzeće je koristilo vozila na fosilna goriva, no ona najviše kategorije s obzirom na količinu emisija stakleničkih plinova. Udio vozila na fosilna goriva najviše kategorije iznosio je 50% u odnosu na ukupan broj, a 100% vozila se pokreće na dizel gorivo.

Voda i morski resursi

Obzirom da poduzeće djeluje na teritoriju kontinentalne Hrvatske i ne koristi resurse iz mora, poduzeće je odgovaralo samo na pitanja vezana uz kopnene vode i vodne resurse. Kako bi se smanjila potrošnja vode, poduzeće je u prošloj godini ugradilo štedne perlatore na slavine.

Kružno gospodarstvo

Poduzeće je navelo kako se gospodarenje otpadom odnosi samo na mjerenje i upravljanje otpadom u vlastitim poslovnim aktivnostima te da ne gospodari otpadom koji nastaje u lancu vrijednosti prije ili poslije svojih vlastitih poslovnih aktivnosti. U prošloj godini odvojeno je sakupljeno i predano na recikliranje i uporabu između **20 i 50%** otpada poduzeća. Gledajući korištenje proizvoda poduzeća, odnosno pružanja usluge, u protekle tri godine poduzeće je radilo na smanjenju otpada na način da je investiralo u komposter za obradu biotpada koji nastaje u kuhinjama, nabavilo pametne vage koje mjere količine biootpada po vrsti hrane i balirku za papir za smanjenje papirnato otpada.



8.3.2.4. Odnosi sa zajednicom

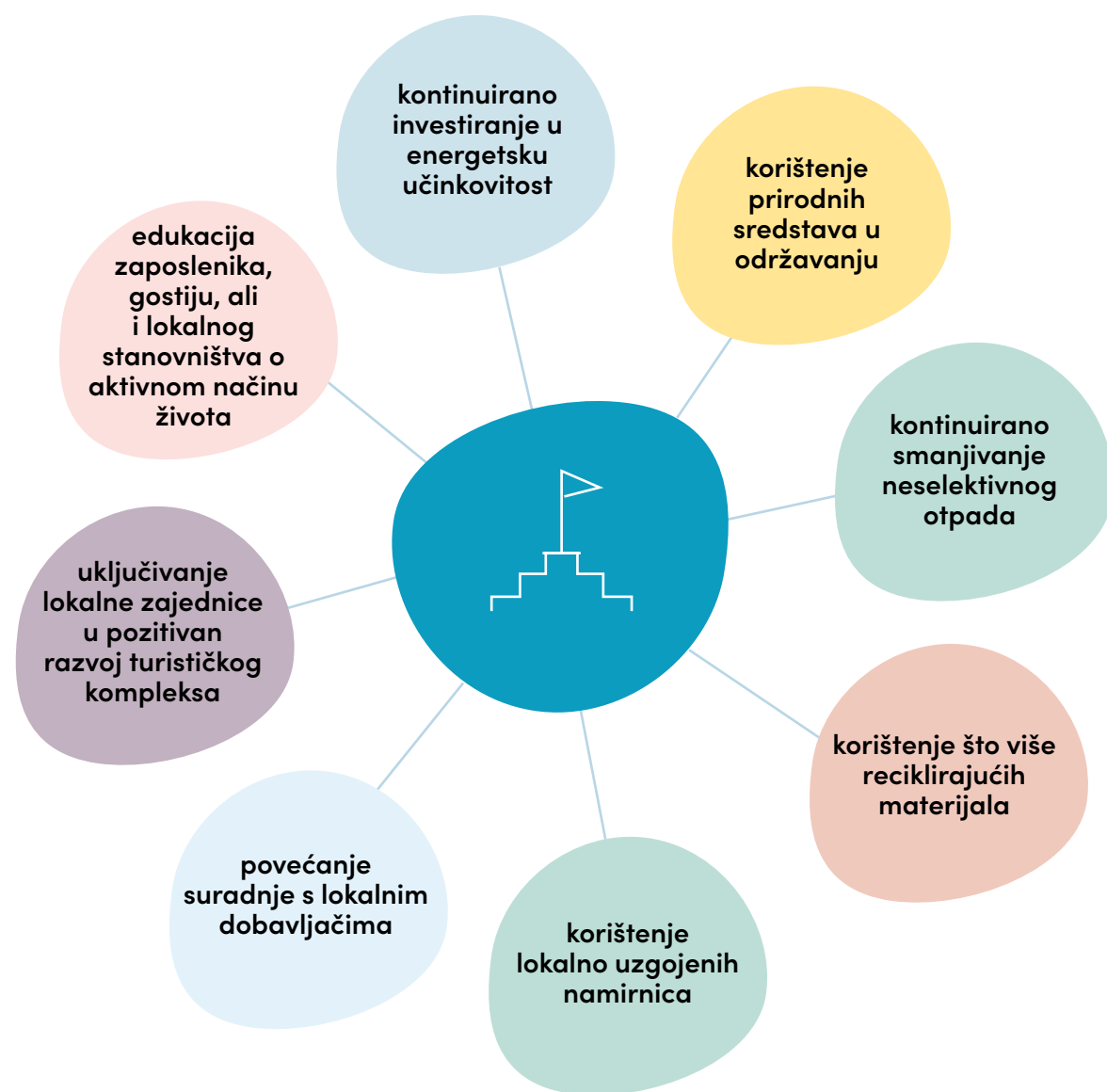
Odgovori u nastavku se odnose na utjecaj poduzeća na lokalne zajednice te utjecaj lokalnih zajednica na poduzeće. Rezultati ESG upitnika samoprocjene obuhvaćaju i dvije teme: Donacije i Sponzorstva.

Poduzeće održava i prati odnos s lokalnim zajednicama u kojima je izravno prisutno putem povremenih sastanaka s lokalnim vlastima i drugim uglednim institucijama, odazivanjem na događaje u zajednici na koje su pozvani, pismenim odgovorima i/ili sastancima s predstavnicima građana na njihov zahtjev te organiziranjem povremenih događaja za javnost u poduzeću kako bi građani bolje upoznali na koji način poduzeće posluje. U sklopu odlučivanja, poduzeće uzima u obzir i rizike vezane uz društveni utjecaj, kao što je otpor nekih lokalnih zajednica poslovnim planovima poduzeća, ovisnost lokalnog gospodarstva o poslovanju poduzeća, ovisnost lokalnog, kulturnog, društvenog i sportskog života o sponzorstvima i donacijama poduzeća te ovisnost lokalnog proračuna o prihodima poduzeću.

Donacije

U prošloj financijskoj godini 0,10% ukupnog prihoda je izdvojeno na donacije koje su definirane prema prioritetnim područjima. Poduzeće je kao najvažnija područja/prioritete doniranja navelo lokalne sportske i volonterske udruge, lokalne udruge za zaštitu životinja, lokalne udruge osoba s invaliditetom i posebnim potrebama te lokalne ustanove za nezbrinutu djecu. Pritom su kriteriji za doniranje bili aktivnost u društvu, stupanj potrebitosti i angažman volontiranja. Poduzeće je navelo da su navedena područja/prioriteti doniranja povezana s misijom i poslovnom strategijom pod te navelo glavne ciljeve poduzeća:





Uz zaposlenike, poduzeće je navelo da ulaže velike napore u edukaciju gostiju o malim stvarima koje oni sami mogu učiniti kako bi svojim djelovanjem zaštitili i očuvali okoliš u kojem borave.

U nastavku su navedene ključne stavke koje poduzeće navodi u svojoj poslovnoj strategiji:

„Aktivan način života – Svoje goste i zaposlenike potičemo na bavljenje aktivnostima, kako unutar resorta, tako i van njega. Donacijama sportskim udrugama ističemo koliko je aktivan način života bitan za zdravlje duha i tijela koje je u samoj srži poslovanja turtke.”

“Udruge za napuštene životinje – Uvijek tražimo načine kako možemo materijale i sredstva iskoristiti na najbolji mogući način te ukoliko za to postoji mogućnost reciklirati iste. Na primjer, deke ili tepisi koji se više ne mogu koristiti u resortu, doniraju se kako bi se pomoglo u zbrinjavanju napuštenih životinja. Zaštita životinjskog svijeta, kao i okoliša u kojima oni borave vrlo je važna te tako tijekom novogodišnjih praznika ne koristimo vatromet kako bi kućni ljubimci gostiju na smještaju, ali i sve životinje u blizini resorta, mogli bez straha uživati u tim danima. Novac koji je prije bio namijenjen kupnji vatrometa, sada se donira udrugama, a isto tako se i goste moli da ne koriste pirotehnička sredstva ne samo zbog zaštite životinja, već i zbog očuvanja okoliša te im se nudi mogućnost da i sami doniraju istim udrugama ukoliko žele. Također, sva sredstva koje gosti uplaćuju za smještaj svojih kućnih ljubimaca, Terme doniraju udrugama za zaštitu životinja.”

“Udruga osoba s invaliditetom i posebnim potrebama – Donacije koje se tiču socijalnog aspekta prema osobama ne ističemo promocijski, jer smatramo kako nema potrebe da se na taj način ističemo. Potrebitima pomažemo financijski ili u vidu naših usluga te proizvoda, a često i s istim udrugama surađujemo tako što otkupljujemo proizvode od njih (npr. udruga Humana nova radila nam je pregače za osoblje).”

“Udruga i domovi za nezbrinutu djecu – Kao i prethodno navedeno, donacije koje se tiču ovakvih tipa udruga ne ističemo javno, prvenstveno zbog zaštite korisnika navedenih udruga. Za djecu najčešće organiziramo izlet u Terme u vidu cjelodnevnog kupanja na našim bazenima s uključenim ručkom u jednom od naših restorana te im darujemo mali poklon pažnje kao uspomenu na Terme (npr. Obiteljski dom Bogar – organizacija kupanja i ručka u Termama, s poklonom iznenađenja za svako dijete) ili doniramo cjelokupni smještaj s uključenim obrocima i kupanjem na bazenima uz posebno iznenađenje kao što je npr. filmska večer odnosno gledanje crtića u prostorima Terma (npr. U 2023. godini, poduzeće je doniralo apartmanski smještaj za 12-oro djece iz Dječjeg doma Maestral s uključenim obrocima i pićem uz večeru te kupanjem na bazenima i filmskom večeri u prostorima Terma Sveti Martin.).”

Dodjelu donacija poduzeće ne provodi kroz objavu javnog natječaja, već proces dodjele donacija poduzeće provodi putem internog postupka obrade zaprimljenih upita. Rezultati doniranih aktivnosti se prate neformalnim kontaktom s primateljima donacija, praćenjem medijskih napisa, terenskim posjetima te putem zajedničkih sastanaka s primateljima donacija.

U protekloj godini, poduzeće je pružilo i nefinancijske donacije u robi ili opremi, pro bono radom svojih stručnjaka te drugim vrstama volonterskog rada svojih zaposlenih. Poduzeće je sudjelovalo i u partnerskim projektima zajedno s javnim ustanovama – pružilo je besplatan smještaj za ratne izbjeglice iz Ukrajine te besplatni smještaj obitelji zahvaćenih potresom u

Petrinji, te u zajedničkim donatorskim akcijama s drugim poduzećima.

Terme Sveti Martin uključuje svoje zaposlenike u donatorske programe tako što sudjeluju u provedbi donatorskih programa (dio radnog vremena ili slobodnog vremena sudjeluju u radu povezanom s donacijama).

Sponzorstva

Poduzeće je navelo tri vrste aktivnosti koje su najzastupljenije u sponzorstvima poduzeća, a to su:



Pri dodjeli sponzorstava, poduzeće se očitovalo da uz poslovne interese vodi računa i o kriterijima opće društvene koristi. Primjeri za to su nagrađivanje najvrjednijih učenika lokalne osnovne škole te sponzorstvo lokalnoj zajednici za poticanje razvoja sportskih klubova i sportskih događaja.

8.3.2.5. Ljudska prava

Tema ljudskih prava pripada pregledu društvenog utjecaja poduzeća. U nastavku su navedeni rezultati ESG upitnika samoprocjene.

Poduzeće posjeduje certifikate LGBTIQ+ te Poslodavac prijatelj obitelji, koji promiču podizanje svijesti i zaštitu ljudskih prava. Politika zaštite ljudskih prava nije formalno definirana, već je opisana u Pravilniku o radu, ali poduzeće u praksi dosljedno vodi računa da se ljudska prava ne zakidaju te da se poštuje svaki oblik ljudske raznolikosti.

Poduzeće ne provodi analizu provjere utjecaja poslovnih procesa na ljudska prava, ali ima uspostavljene mehanizme obeštećenja u slučaju kršenja ljudskih prava, koja su definirana člankom 78. i 83. Pravilnika o radu. Dodatno, poduzeće se vodilo smjernicama UN-ovih Vodećih načela o poslovanju i ljudskim pravima (UNGP) prilikom izrade Pravilnika o radu.

Navedena su sljedeća prava koje poduzeće propisuje politikom zaštite ljudskih prava:



U nastavku se nalaze primjeri dobre prakse poduzeća u vidu ljudskih prava koje je poduzeće navelo putem ESG upitnika samoprocjene:

Tijekom lipnja, mjeseca Ponosa LGBTQIA+ zajednice, na svim društvenim mrežama promijenjen je logotip tvrtke u verziju s duginim bojama, te je ispred ulaza u hotel izvučena LGBTQIA+ zastava, napravljene su naljepnice s tekstom: LJUBAV DOLAZI U MNOGO BOJA I ŽELIMO VAM DOBRODOŠLICU SVAKOM NIJANSOM NAŠEG SRCA. Uz navedeno, poduzeće javno istupa s iskazivanjem podrške svim marginaliziranim skupinama, a ponosan je nositelj certifikata „LGBTIQ+ Radnopravni poslodavac“ koje je poduzeće primilo kao potvrdu o sudjelovanju u programu „Radnopravnost svima!“. Cilj programa je podizanje svijesti o diskriminaciji LGBTIQ+ osoba na radnom mjestu i pri zapošljavanju, kao i o nužnosti izgradnje uključivog i ravnopravnog društva temeljenog na solidarnosti i jednakim pravima za sve.

Terme Sveti Martin su također nositelj certifikata Poslodavac prijatelj obitelji, s kojim je uveden niz mjera za bolje upravljanje ljudskim potencijalima s naglaskom na usklađivanje profesionalnog i obiteljskog života zaposlenika. Projekt je namijenjen potpori poslodavcima da svojim zaposlenicima omoguće učinkovito usklađivanje poslovnih i obiteljskih obveza. Dobivanje certifikata ima niz kratkoročnih i dugoročnih pozitivnih učinaka, poput privlačenja i zadržavanja najboljeg kadra, jačanja lojalnosti zaposlenika tvrtki, unaprjeđenja organizacijske kulture i suradnje, kao i smanjenja bolovanja.

Terme Sveti Martin zalaže se za zdravo poslovanje, etično i odgovorno prema svim članovima tima, ali i prema lokalnoj zajednici. Aktivni angažman kroz različite programe, volonterstvo, uključivanje lokalnih stanovnika u proces otkupa domaćih proizvoda, poticanje stanovnika na osnivanje OPG-a, podrška u razvoju lokalnih turističkih atrakcija, donacije potrebitima, sponzoriranje udruga, podržavanje inicijativa i slično, samo su dio aktivnosti koje se provode s ciljem rasta zajedno s okolinom koja okružuje ovaj resort.

8.3.2.6. Dječja prava

Dječja prava pripadaju temama koje definiraju društveni utjecaj poduzeća. U nastavku se nalaze rezultati ESG upitnika samoprocjene. Poduzeće je definiralo mjere zaštite dječjih prava u sklopu članka 88. Pravilnika o radu. U kontekstu dužne pažnje o utjecajima poslovnih procesa na dječja prava, uspostavljenih mehanizama obeštećenja u slučaju kršenja dječjih prava te provjere dobavljača u odnosu na dječja prava, poduzeće nema propisane politike niti mjere.

Poduzeće navodi određena područja interesa koja provodi kroz poslovnu strategiju i interne politike, a koja se odnose na dječja prava i prava povezana s njima:



Poduzeće ima potpisani ugovor o suradnji s obrazovnom institucijom na programima prakse, mentorstvu, volontiranju, posjetima tvrtki, savjetovanju o karijeri.

8.4. Organizacijska struktura

Primarna strateška točka provođenja procesa dužne pažnje je identificiranje i vizualizacija organizacijske strukture poduzeća. Terme Sveti Martin su poznate po svojim termalnim vodama i holističkom pristupu zdravlju te ih krasi etiketa *prvog Healthness resorta u Europi*

pa je nužno da njihova organizacijska struktura prati ovu poslovnu strategiju.

Upravljački tim

Tim direktora odjela unutar organizacije Terma je odgovoran za provođenje operativnog poslovanja, nadgledanje ukupnog smjera i provođenje strategije Terma. Ovaj tim uključuje operativna područja **prodaje i marketinga, održavanja** (i održivosti), **nabave i trgovine, financija i IT-ja, hotelskih operacija, hrane i pića i upravljanja ljudskim potencijalima**. Timom upravlja, koordinira i odgovara za uspješnost tima i postizanje poslovnih ciljeva **generalna direktorica**.

Struktura odjela

S obzirom na raznolik raspon ponuđenih usluga, gore navedena operativna područja su raspoređena u istoimene odjele, od kojih se svaki fokusira na specifične aspekte svojih operacija.

Hijerarhijski raspored

Organizacijska struktura Terma slijedi hijerarhijski raspored s jasnim linijama ovlasti i izvješćivanja. Osoblje na prvoj liniji odgovara voditeljima, koji odgovaraju direktorima odjela. Ova struktura osigurava učinkovitu komunikaciju i koordinaciju u čitavoj organizaciji.

Međufunkcionalni timovi

Za poticanje suradnje i inovacija, Terme ponekad koriste međufunkcionalne timove koji okupljaju zaposlenike iz različitih odjela za rad na određenim projektima ili inicijativama. Na primjer, članovi tima prodaje i marketinga surađuju sa članovima tima hotelskih operacija na novom sportskom programu organizacije trkačkog natjecanja.

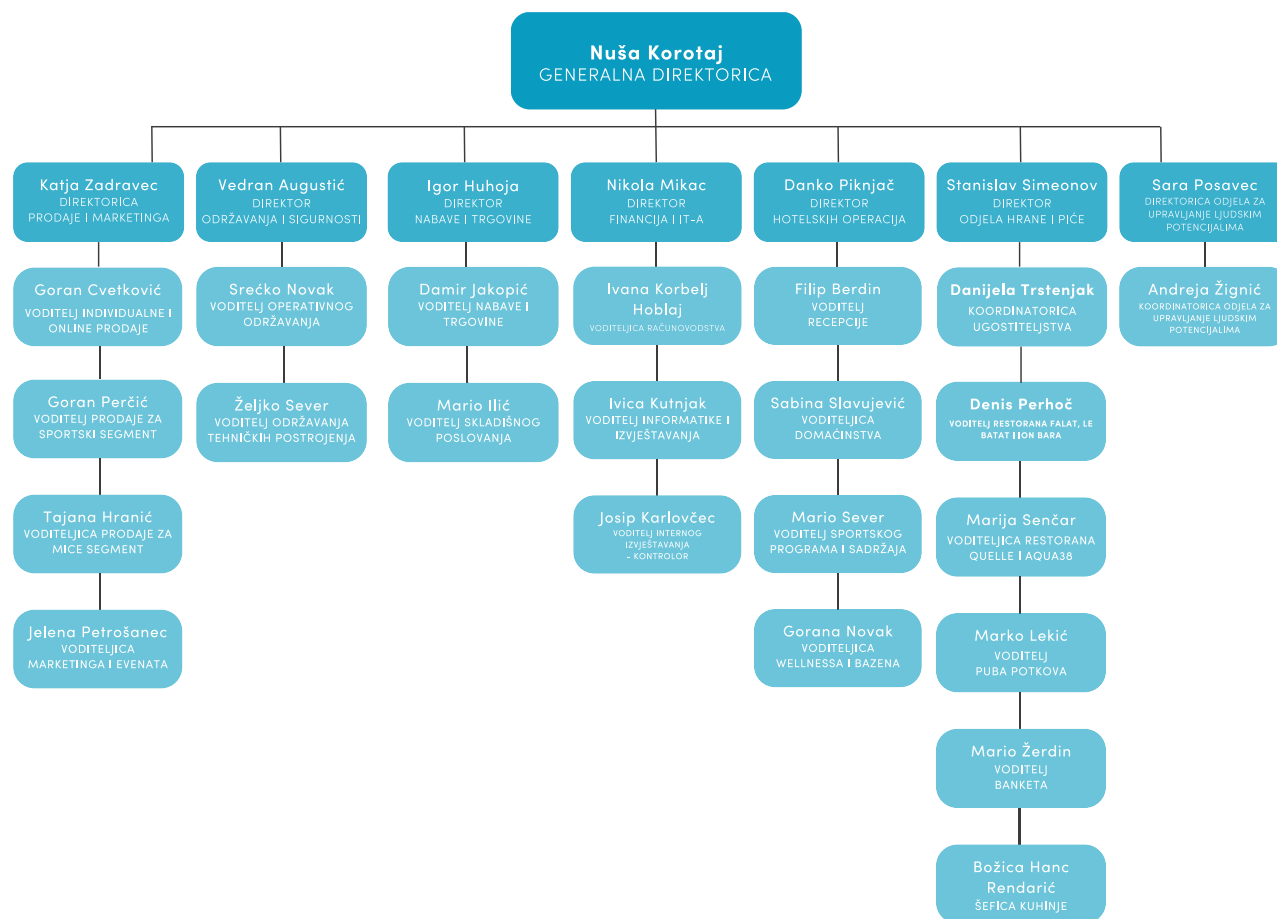
Usmjerenost na kupca

S obzirom na prirodu hospitality industrije, iznimno veliku konkurenciju u sektoru turizma u RH i među drugim pružateljima usluga, Terme Sveti Martin stavljaju snažan naglasak na pružanje iznimne korisničke usluge. Ova koncentracija na potrebe i očekivanja se isto tako reflektira i na organizacijsku strukturu, sa svim zaposlenicima usmjerenim na ispunjavanje potreba gostiju i premašivanje očekivanja.

Zaključno, organizacijska struktura Terma je osmišljena da podrži misiju pružanja gostima pomlađujućeg i nezaboravnog iskustva usredotočenog na sport, wellness i opuštanje.



Odgovorna osoba za upravljanje je **Nuša Korotaj**, generalna direktorica, dok pravo potpisa i zastupanja društva imaju **Wolfgang Meyer** i **Nikola Mikac**.



Slika 11. Organizacijska struktura Terme Sveti Martin

8.5. Korporativno Upravljanje (Governance)

Korporativno upravljanje (eng. Governance), otkuda potječe i slovo “G” u akronimu ESG, odnosi se na upravljačke čimbenike donošenja odluka, od samostalnog donošenja politika, procedura i procesa do raspodjele prava i odgovornosti između različitih sudionika u poduzećima, uključujući upravljačka tijela, menadžere, vlasnike, zaposlenike i sve ostale identificirane dionike.

Informacije o upravljanju poduzećem i kvaliteti odnosa s klijentima, dobavljačima i zajednicama na koje utječu aktivnosti poduzeća pomažu korisnicima da razumiju rizike poduzeća i njegove učinke povezane s pitanjima održivosti. Informacije o odnosima s dobavljačima uključuju prakse plaćanja s obzirom na datum ili razdoblje plaćanja, kamatnu stopu na zakašnjelo plaćanje ili naknadu za troškove naplate iz Direktive 2011/7/EU Europskog parlamenta i Vijeća. Svake su godine tisuće poduzeća, osobito mala i srednja poduzeća, pod administrativnim i financijskim opterećenjem jer im se plaća sa zakašnjenjem ili im se uopće ne plati. Zakašnjela plaćanja naposljetku uzrokuju nesolventnosti i stečaj, s pogubnim

učincima na sve dijelove lanca vrijednosti. Povećanje količine informacija o praksama plaćanja trebalo bi potaknuti druga poduzeća da identificiraju brze i pouzdane platitelje, otkriju nepoštene prakse plaćanja, pristupe informacijama o poduzećima s kojima posluju i pregovaraju o poštenijim uvjetima plaćanja.

8.5.1. Tijela društva

Unutar poduzeća, tijela društva odgovorna su za nadzor i donošenje odluka o smjeru kojim se organizacija kreće, za donošenje strategije i praćenje postignutih učinaka te za operativno provođenje poslovnog plana i regulatorno i zakonodavno usklađenje. Sukladno poslovnim potrebama Terma, oblikovana su slijedeća tijela društva: Uprava, Nadzorni odbor i Vlasnici/ Glavna skupština.

Uprava

Uprava Terme održava redovite sastanke sa osobljem, kako bi ih redovito izvjestila o svim relevantnim postojećim i budućim planovima, kao i o aktivnostima vezanim uz zaštitu društva i okoliša. Glavne dužnosti generalne direktorice, gđe. Nuše Korotaj, cjelokupno su operativno upravljanje svima aspektima poslovanja, postizanje pozitivnog poslovnog rezultata, ostvarivanje zadanog godišnjeg rasta, kreiranje pozitivne radne kulture te osiguravanje poslovanja u skladu sa svim pozitivnim zakonskim regulativama. Direktorica odgovara vlasnicima društva te je imenovana od strane hotelskog upravljačkog partnera društva. Vođenje održivog poslovanja, implementacija održivih poslovnih praksi, kao i provođenje potrebnih dodatnih radnji u svrhu postizanja održivog poslovnog modela dodijeljeno je Odjelu održavanja, voditelju g. Vedranu Augustiću. No, obzirom na pridavanje izuzetnog značaja temama zaštite okoliša i pozitivnog djelovanja na zajednicu, zaposlenike i posjetitelje turističkog kompleksa – tema održivog razvoja je od posebnog interesa i generalnoj direktorici te su u istu uključeni i svi voditelji sukladno njihovom području utjecaja. Stoga je tema održivosti redovna na sjednicama direktorice turističkog kompleksa i voditelja svih Odjela.

Nadzorni odbor

Članovi Nadzornog odbora su g. Oswald Czipin kao predsjednik, gđa Beata Adrianna Glinska i g. Ivica Kutnjak, kao članovi. Obzirom na strukturu Nadzornog odbora, g. Kutnjak je imenovan temeljem izborne odluke zaposlenika društva te predstavlja glas zaposlenika unutar Nadzornog odbora. Dugoročni fokus vlasnika, obzirom na situaciju u prošlosti tvrtke, a sukladno tome i imenovanja u Nadzornom odboru se temelje na cilju postizanja oporavka i održivosti poslovanja nakon preuzimanja od strane prijašnjih vlasnika. Nadzorni odbor obavlja funkciju svih potrebnih pod-odbora te djeluje u suglasju s dioničarima i većinskim vlasnikom poštujući sve pozitivne zakonske propise i osiguravajući financijsku i operativnu održivost poslovanja društva čime

se osigurava i dugoročna maksimalna korist za sve zaposlenike i zainteresirane dionike. Revizija rada Nadzorog odbora se redovno provodi.

Vlasnici/Glavna skupština

Vlasnik i jedini član društva je **EB Erste Bank Internationale Beteiligungen GmbH**, iz Austrije, te je uloga vlasnika odobravanje svih odluka donesenih od strane upravljačke tvrtke i direktorice kompleksa. Vlasnik odobrava i financijski plan društva o kojem ovisi mogućnost ulaganja u obnovu i razvoj kompleksa. U obuhvatu odluka vlasnika su odobravanje budžeta, CAPEX-a, mjesečni monitoring uspješnosti te praćenje realizacije postavljenih **KPI-eva** (Key Performace Indicators).

8.6. Politike i procedure

Usvojene politike i procedure poduzeća služe u nekoliko bitnih svrha, uključujući:



Uspostavljanje smjernica:

Politike i procedure uspostavljaju jasne smjernice i standarde koje zaposlenici trebaju slijediti u svojim svakodnevnim aktivnostima. Ovi dokumenti propisuju očekivanja poduzeća u pogledu ponašanja i učinaka unutar organizacije.

Promicanje dosljednosti:

Pružanjem standardiziranih procesa i protokola, politike i procedure promiču dosljednost u cijeloj organizaciji. Ova dosljednost pomaže osigurati da se prema svim zaposlenicima postupa pošteno i bez diskriminacije.

Ublažavanje rizika:

Politike i procedure pomažu u ublažavanju raznih rizika, uključujući pravne, regulatorne, operativne i reputacijske rizike. Propisuju se zahtjevi sukladnosti, sigurnosni protokoli i najbolje prakse kako bi se smanjila vjerojatnost pogrešaka, nezgoda ili lošeg ponašanja.

Osiguravanje usklađenosti:

Poduzeća djeluju u okviru zakona, propisa i industrijskih standarda.

Politike i procedure pomažu u osiguravanju usklađenosti s ovim zakonskim i regulatornim zahtjevima jasnim izražavanjem obveza i očekivanja tvrtke.

Zaštita imovine:

Politike i procedure služe zaštiti imovine tvrtke, uključujući fizičku imovinu, intelektualno vlasništvo i vlasničke informacije. Uspostavljaju protokole za upravljanje imovinom, sigurnost podataka i povjerljivost kako bi se spriječio neovlašteni pristup ili zlouporaba.



Olakšavanje donošenja odluka:

Politike i procedure pružaju osnovu za donošenje odluka na svim razinama organizacije. Oni nude smjernice o tome kako se nositi s različitim situacijama, rješavati sukobe i donositi informirane odluke koje su u skladu s ciljevima i vrijednostima poduzeća.

Potpora obuci i razvoju:

Politike i procedure služe kao vrijedni alati za obuku novih zaposlenika, pomažući im da razumiju svoje uloge i odgovornosti unutar organizacije. Isto tako, podržavaju stalne napore u učenju i razvoju zaposlenika, dajući referencu za izgradnju vještina i definirajući prostore za kontinuirano poboljšanje.

Poboljšanje učinkovitosti:

Standardizirani procesi navedeni u politikama i procedurama su kreirani s ciljem pojednostavljenja operativnog poslovanja i poboljšanja učinkovitosti. Definiranjem tijeka rada i uklanjanjem tzv. „sivih zona“ tj. nedefiniranih postupaka podložnih tumačenju, ovi procesi pomažu u smanjenju pogrešaka, dupliciranja napora i gubitka resursa.

Povećanje odgovornosti:

Politike i procedure uspostavljaju odgovornost jasnim definiranjem uloga, odgovornosti i očekivanja učinka. Na ovaj način se pruža okvir za ocjenjivanje učinka zaposlenika i potencijalno pozivanje pojedinaca na odgovornost za svoje postupke.

Općenito, politike i procedure ključni su alati za osiguravanje organizacijske učinkovitosti, promicanje usklađenosti i upravljanja rizicima te poticanje kulture odgovornosti i dosljednosti unutar poduzeća.



Utvdili smo postojeće politike koje su usvojene i koje se provode na razini društva:



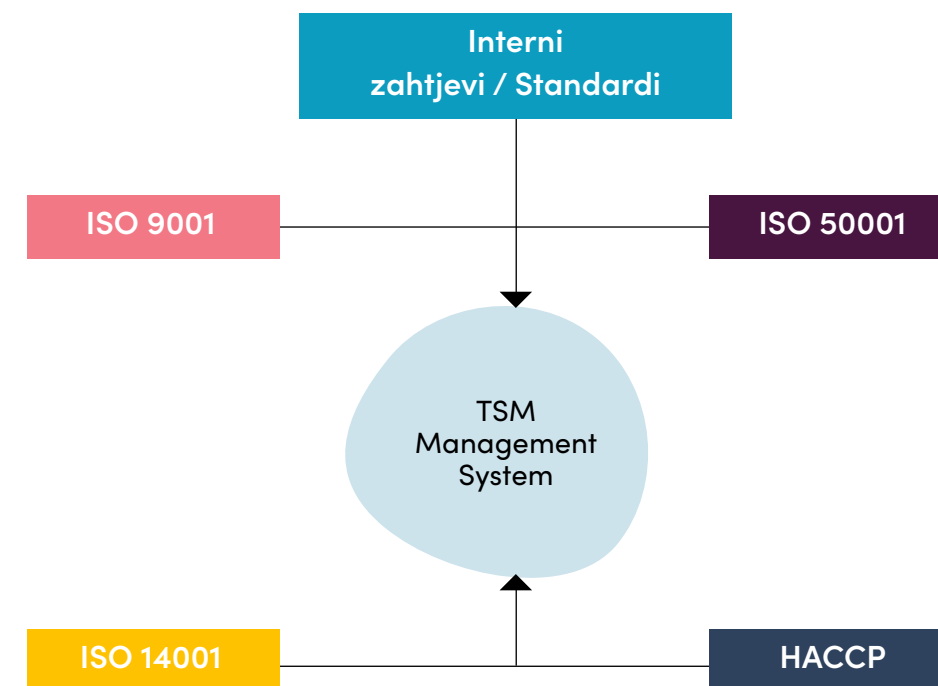
Dodatna dokumentacija, a vezana uz politike i procedure koja nema status službenih akata, ali je izrađena, usvojena i poštuje se:

1. Procjena rizika (vezano uz korištenje opasnih tvari)
2. Pravilnik o radu
3. Plan evakuacije i spašavanja ljudi i imovine u Toplicama Sveti Martin d.o.o.
4. Operativni plan civilne zaštite o načinu organiziranja provedbe mjera i aktivnosti u Sustavu civilne zaštite općine Sveti Martin na Muri
5. Operativni plan interventnih mjera u slučaju izvanrednih i iznenadnih zagađenja voda
6. Pravilnik o zaštiti od požara

Posebno je bitno napomenuti da je izrađena Okolišna studija o utjecaju SPA CENTRA Terme Sveti Martin na lokalni okoliš na području Terma Sveti Martin, što dodatno potvrđuje opredijeljenost Terma prema održivom poslovanju, koje je sastavni dio cilja prvog Healthness resorta u Europi.

8.7. Certifikati

Certifikacija može biti korisna za tvrtku na nekoliko načina, ovisno o vrsti certifikacije i industriji u kojoj tvrtka posluje. Određeni certifikati usmjereni su na okolišnu održivost, društvenu odgovornost i etičke poslovne prakse. Postizanje certifikacije u tim područjima pokazuje predanost tvrtke održivosti, korporativnoj društvenoj odgovornosti (eng. corporate social responsibility, CSR) i etičkom ponašanju, što potencijalno donosi povoljne ocjene kod potrošača i investitora koji žele pozitivan učinak na društvo i okoliš.



Slika 12. Povezanost TSM Management Systema i sustava upravljanja

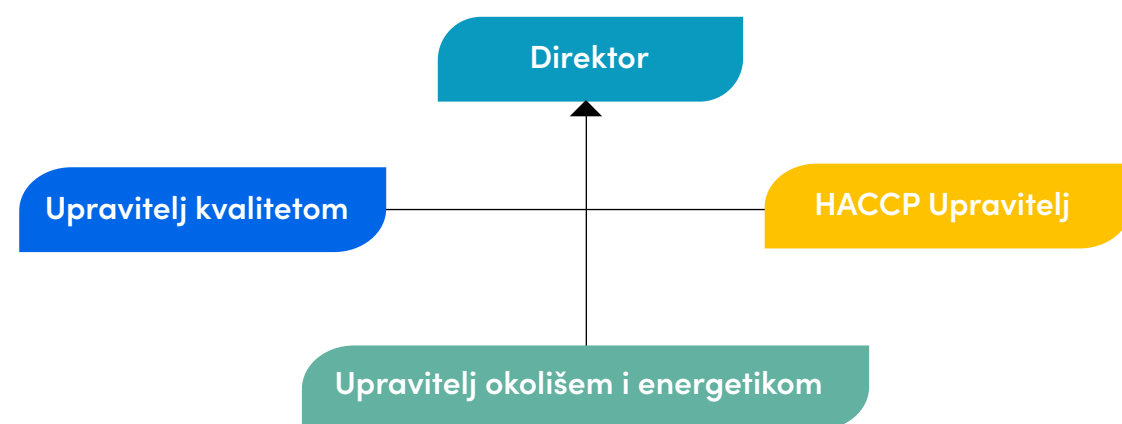
8.7.1. Sustav upravljanja kvalitetom i okolišem

Sustav upravljanja kvalitetom i okolišem koristi se za integrirano upravljanje kvalitetom i zaštitom okoliša unutar organizacije. Ovaj sustav kombinira principe upravljanja kvalitetom i principima upravljanja zaštitom okoliša radi postizanja ciljeva kvalitete proizvoda ili usluga te smanjenja negativnog utjecaja organizacije na okoliš. Ovakav integrirani sustav pomaže organizacijama da postignu svoje poslovne ciljeve dok istovremeno odgovaraju na sve veće zahtjeve tržišta, regulatornih tijela i društva u cjelini. Sustav se primjenjuje na usluge: smještaja, ugostiteljstva, wellnesa i opuštanja, sporta i aktivnog odmora te kongresa i team buildinga.



Normativne reference obuhvaćaju:

- ISO 9000:2015 **Sustav upravljanja kvalitetom** – Temeljna načela i rječnik
- ISO 14001:2015 **Sustav upravljanja okolišem**
- ISO 22000 HACCP – Sustav upravljanja sigurnošću prehrambenih proizvoda
- ISO/IEC 27001:2013 – Sustav upravljanja informacijskom sigurnosti
- ISO 50001:2011 **Sustav upravljanja energetsom učinkovitosti** (energy management systems, EnMS)



Slika 13. Organizacijska struktura upravljanja kvalitetom i okolišem

8.7.2. Sustainable hotel



Udruga poduzetnika u hotelijerstvu Hrvatske (UPUHH) je najveća i najreprezentativnija udruga hotelijera u Hrvatskoj koja više od 30 godina uspješno zastupa interese gotovo 400 hrvatskih hotela (i sličnih objekata) kojima upravlja 180 pravnih osoba iz cijele Hrvatske. UPUHH predstavlja više od 28 godina uspješnog zagovaranja za boljitak turističke industrije u Zagrebu i u Bruxellesu.

U svojoj tranziciji prema održivom poslovanju, Terme su uvele certifikat '**Sustainable Hotel Certificate by UPUHH**'. Certifikat se dodjeljuje u tri kategorije: (1) Basic, (2) Advanced, (3) Superior.

Terme su ponosni vlasnik certifikata u kategoriji Advanced koji je dodijeljen na temelju kriterija u devet kategorija: upravljanje održivim razvojem, nabava, prodaja, marketing i odnosi s javnošću, okoliš, energetska učinkovitost, ljudski potencijali i tehnička služba.

8.7.3. EU Ecolabel

Terme Sveti Martin su turistički kompleks u Hrvatskoj s certifikatom EU Ecolabel dobiven na temelju nastojanja da smanji svoj negativan utjecaj na okoliš. Za dobivanje ove oznake, kompleks je morao zadovoljiti niz standarda i kriterija koji su ključni za zaštitu okoliša i zeleno poslovanje, a sam projekt je realiziran u 2 godine. EU Ecolabel je službena eko-oznaka Europske unije (EU) kojom se označavanju „zeleni“ proizvodi i usluge tj. oni koji imaju manje nepovoljan utjecaj na okoliš tijekom životnog ciklusa u odnosu na istovrsne proizvode i usluge. Namijenjen je proizvodima koji se stavljaju na tržište EU. Znak EU Ecolabel je dokaz da proizvod ili usluga udovoljavaju visoko propisanim standardima zaštite okoliša.

8.7.4. Certifikat GREEN KEY

Terme Sveti Martin posjeduju i certifikat GREEN KEY. Certifikat Green Key²⁹ vodeći je standard izvrsnosti u području ekološke odgovornosti i održivog poslovanja u turističkoj industriji. Ovaj prestižni certifikat predstavlja obvezu poduzeća da se njihovi turistički objekti pridržavaju strogih kriterija koje propisuje Zaklada za obrazovanje o okolišu (the Foundation for Environmental Education, FEE). Green Key označava obećanje objekta svojim gostima da odabirom boravka u takvom objektu pomažu napraviti razliku na razini okoliša i održivosti. Visoki ekološki standardi koji se očekuju od ovih objekata održavaju se rigoroznom dokumentacijom i čestim revizijama.

8.7.5. Halal certifikat

Halal certifikat jamči da proizvodi i usluge namijenjene muslimanskoj populaciji udovoljavaju zahtjevima Islama. Uglavnom se primjenjuje na mesne i druge prehrambene proizvode kao što su mlijeko, konzervirana hrana i aditivi. Konkretno, za mesne proizvode Halal certifikat potvrđuje da je meso životinja obrađeno posebnom tehnikom i da nije bilo u kontaktu s meso drugih životinja, posebice svinja. Velika privilegija posjedovanja ovog certifikata je i mogućnost ugošćivanja gostiju, sportskih momčadi i reprezentacija iz muslimanskih zemalja te su npr. gosti iz Saudijske Arabije prepoznali ove napore Terma kao i njihove nogometne momčadi koje dolaze na pripreme.

²⁹ Green Key, [poveznica](#)



8.7.6. LGBTIQ+ certifikat radnopravnog poslodavca

Certifikat je uručen kao potvrda sudjelovanju u edukacijskom programu 'Radnopravnost svima!' te zahvala za doprinos u području promicanja i unapređenja uvjeta LGBTQIA+ osoba na radnom mjestu. U sklopu programa, zaposlenici i zaposlenice su stekli/e kompetencije u područjima: razumijevanja potreba LGBTQIA+ osoba na radnom mjestu, poslovni akti kao alat za postizanje boljih radnih uvjeta, unutarnje i vanjske prakse uključivosti i raznolikosti.

Ovim certifikatom, kao i sudjelovanjem zaposlenika u edukacijskom programu, proširena je svijest među zaposlenicima o problemima s kojima se suočavaju LGBTQIA+ osobe, a obzirom na značaj koji Terme imaju u odnosu na lokalnu zajednicu – utjecaj na razumijevanje ovih problema se prenio i na lokalnu zajednicu.

8.7.7. ZelEn certifikat

Certifikat je potvrda kojim HEP OPSKRBA d.o.o. potvrđuje Termama Sveti Martin isporučevinu električne energije iz 100% obnovljivih izvora energije. Ovim certifikatom Terme Sveti Martin potvrđuju svoju odluku usmjerenja poslovanja prema održivim izvorima energije, niskougličnom poslovanju i mjerama za ublažavanje klimatskih promjena.

8.7.8. Tvrtka prijatelj zdravlja

Terme Sveti Martin su prepoznate po svojim zdravim vrijednostima i brizi za unaprijeđenje zdravlja svojih posjetitelja i zaposlenika. Stoga je Hrvatski zavod za javno zdravstvo dodjelio poduzeću naziv Tvrtka prijatelj zdravlja. Implementacija modula Tvrtka prijatelj zdravlja provodila se na razini cijele kompanije, što je podrazumijevalo ocjenjivanje radnog okruženja tvrtke i održavanje edukativnih aktivnosti i informiranje zaposlenika u šest područja: prehrana, promicanje tjelesne aktivnosti, zaštita zdravlja djelatnika na radnom mjestu, zabrana pušenja, zabrana konzumacije alkohola te uređenje okoliša. Sve aktivnosti provedene su u suradnji sa Zavodom za javno zdravstvo Međimurske županije i županijskom koordinaticom projekta Živjeti zdravo Renatom Kutnjak Kiš, dr. med.

8.7.9. Tvrtka prijatelj obitelji

Certifikatom Tvrtka prijatelj obitelji Terme Sveti Martin su prepoznate kao poduzeće koje uvodi mjere za bolje upravljanje ljudskim potencijalima s naglaskom na usklađivanje profesionalnog i obiteljskog života.

8.7.10. Prijatelj okoliša

Znak zaštite okoliša Prijatelj okoliša su Terme zavrijedile za usluge turističkog smještaja, u svrhu promocije proizvoda i usluga koji se u usporedbi sa sličnim proizvodima i uslugama odlikuju manje negativnim utjecajem na okoliš u cjelokupnom životnom ciklusu te time pridonose učinkovitom korištenju sastavnica okoliša i visokom stupnju zaštite okoliša.



8.8. Interne kontrole i sustav upravljanja rizicima

Interne kontrole se unutar društva provode u Odjelu Financija, konkretno u računovodstvu kroz sustav operativnog kontrolinga. U slučaju da se zamijete nepravilnosti, direktno se prijavljuju direktoru Odjela, koji je ujedno i prokurista društva te posljedično, kroz obvezu prijave nadređenoj osobi i generalnoj direktorici.

Sustav upravljanja rizicima se bavi direktno operativnim rizicima s naglaskom na financijske rizike, a izrađuje se i vanjska ocjena klimatoloških i tranzicijskih rizika, što dodatno pokazuje posvećenost društva da u području održivog poslovanja postigne znatno viši nivo iznad postavljenog standarda za svoju veličinu poduzeća.

Obzirom na veličinu društva ne postoji etičko povjerenstvo kao takvo, no postoji službenik za zaštitu dostojanstva radnika koji u slučaju prijave radnika bilježi slučaj, predlaže/iznalazi rješenje ukoliko je moguće u njegovoj domeni te obavještava direktoricu o slučaju ili iznosi detalje za pomoć pri rješavanju slučaja za koji je primio prijavu.

Ponašanje u svrhu sprječavanja i sankcioniranje mita i korupcije je propisano etičkim kodeksom te je u skladu s veličinom i opsegom poslovanja tvrtke.

8.9. Suradnja s dionicima

Učinkovita dužna pažnja zahtijeva da poduzeća u dobroj vjeri provedu djelotvorne, smislene i utemeljene rasprave s relevantnim dionicima. Suradnja s pogođenim dionicima ključna je za tekući postupak dužne pažnje poduzeća i procjenu značajnosti održivosti.³⁰

UKLJUČENOST DIONIKA

U svrhu izrade izvještaja o održivosti, kako bi se procijenio ESG utjecaj na poslovanje hotela te financijski utjecaj pojedinih komponenti održivosti, potrebno je uključivanje svih relevantnih dionika Terma.

Ključni dionici

Terma direktno su uključeni u poslovanje organizacije. Obuhvaćaju rukovodstvo Terma i njihove zaposlenike te vlasnike. Zajedno su odgovorni za provođenje održive poslovne strategije i postizanje dobrih poslovnih rezultata.

Ostali pogođeni dionici

Terma su oni pojedinci ili skupine na čije interese utječu ili bi mogle, pozitivno ili negativno, utjecati aktivnosti poduzeća i njegovi izravni i neizravni poslovni odnosi u cijelom lancu vrijednosti. To su prvenstveno gosti hotela, zatim dobavljači, lokalna zajednica u kojoj hotel posluje, različita industrijska udruženja i nevladine organizacije, pa čak i mediji.

Dionici su identificirani u poglavlju 3.5. od strane Terma, gđe. Jelene Petrošaneć.

8.10. Kvantitativni podaci

U ovom smislu, kvantitativni podaci su svi podaci prikupljeni tokom procesa izrade postupka dužne pažnje, radnih sastanaka, naknadnom razmjenom/slanjem podataka te interpretacijom istih. Podaci se prikupljanju u svrhu identificiranja i kvantificiranja pojedinog učinka ili izostanka istog, a služe kao početne vrijednosti na koje se nadovezuju ciljevi ili mjere koje je potrebno poduzeti.

³⁰To uključuje postupke za utvrđivanje i procjenu stvarnih i potencijalnih negativnih učinaka, koji zatim služe kao osnova za postupak procjene radi utvrđivanja značajnih učinaka za potrebe izvještavanja o održivosti (vidjeti odjeljak 3.4. ovog standarda).





9. Drugi radni sastanak – pojedinačni intervjui s članovima radne skupine

Nakon provedenog postupka prikupljanja inicijalnih podataka o održivom poslovanju kroz ESG upitnik samoprocjene i analizu tako prikupljenih podataka, stvoreni su preduvjeti za provođenje slijedećeg koraka postupka značajne pažnje, a to su intervjui s identificiranim ključnim osobama poduzeća. Cilj ovih intervjua je dubinsko sagledavanje pojedinih dijelova poslovanja te potencijalno identificiranje značajnih učinaka, rizika i prilika u odnosu na čimbenike održivosti, kao i dubinsko razumijevanje internih procesa koji potencijalno imaju sekundarne učinke na čimbenike održivosti.

9.1. Opći podaci o provedenom radnom sastanku

Odvojeni intervjui su se odvijali na lokaciji Terma u tri zasebna termina: 28. srpnja 2023., 23. kolovoza 2023. te 08. rujna 2023. s direktorima odjela. Konzultantski tim je strukturirao sastanke vodeći računa o zaključcima s prvog radnog sastanka te do tada dostupnim podacima iz ESG upitnika samoprocjene. Sam proces provedbe intervjua, analize istih te zaprimanja potvrda od strane direktora odjela je trajao do studenog 2023. obzirom da je nakon obavljenih intervjua postojala snažna dobra volja od strane direktora odjela za dopunom s relevantnim podacima i idejama kako što više i značajnije doprinijeti održivoj tranziciji Terma i postavljanju ciljeva održivosti.



9.2. Intervjui s odgovornim osobama

Prvi krug

Prvi krug intervjua odvio se 28. srpnja 2023. Konzultantski tim (voditelji intervjua), u sastavu Vedran Lučić i Bojan Todorović, odradio je intervjue s g. Dankom Piknjačem (Odjel hotelskih operacija), gđom Katjom Zadravec (Odjel prodaje i marketinga) i g. Igorom Huhojom (Odjel nabave i trgovine).

Drugi krug

Drugi krug intervjua je održan 23. kolovoza 2023. Konzultantski tim (voditelji intervjua), u sastavu Vedran Lučić, Bojan Todorović i Jakov Kolega, odradio je intervjue s g. Nikolom Mikcem (Odjel Financija i IT-ja), i gđom Sarom Posavec (Odjel ljudskih potencijala).

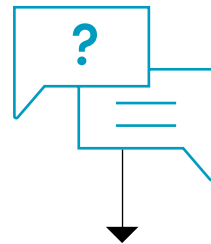
Treći krug

Treći krug intervjua se odvio 08. rujna 2023. Konzultantski tim (voditelji intervjua), u sastavu Vedran Lučić, Bojan Todorović, Jakov Kolega i Anita Knezović, odradio je intervjue s g. Stanislavom Simeonovim (Odjel hrane i pića) te s g. Vedranom Augustićem (Odjel održavanja i održivosti).



9.3. Analiza intervjuja

U intervjuima su istaknute određene specifične situacije i aktivnosti koje se odvijaju unutar pojedinog odjela i utjecaj samog odjela na pitanja održivosti. Identificirani utjecaji su izneseni u poglavlju 12 Mapiranja utjecaja, rizika i prilika te niže navodimo samo specifične detalje koji su mogli biti identificirani isključivo kroz ovakav intervju.



9.3.1. Danko Piknjač – Odjel hotelskih operacija

Odjel hotelskih operacija odgovora za operativno poslovanje hotela te je ključan dio interakcije s posjetiteljima. Uz samu **recepciju**, tu su još i odgovornosti za **domaćinstvo** – održavanje smještaja, **wellness i bazeni** te **sport i sportski sadržaji**.

U smislu održivih praksi – obzirom da se i dalje koristi papir na recepciji, uvedeno je korištenje **recikliranog papira**, kao i korištenje dva visoko učinkovita printera koji štede energiju i papir. Vezano uz **uštedu energije**, obzirom da trenutno ne postoje sustavi s energetski učinkovitom rasvjetom ili senzorima za prisutnost, trenutno se štednja obavlja ručno tj. noćni recepcionar je zadužen običi lobby hotela i ostale prostore kako bi ugasio nepotrebnu rasvjetu i sustave, kao npr. vodeni zid. Dodatni napor za uštedom energije se ulažu kroz dodjeljivanje smještajnih jedinica po principu grupiranja. Konkretno, u hotelu se puni kat po kat ili hodnik po hodnik, dok se u apartmanskome naselju ne otvara nova zgrada dok u prijašnjoj ne budu svi apartmani popunjeni. Na ovaj način se aktivno smanjuje potrošnja energenata, pogotovo zimi kada se koristi sustav grijanja. Certifikat **GREEN KEY** uvjetuje korištenje ekološki prihvatljivih proizvoda i praksi čišćenja, što je implementirano u cijelosti. U dijelu utjecaja na društvo kroz **uključivanje ranjivih skupina**, u hotelu postoje tri sobe prilagođene osobama s invaliditetom te je hotelsko osoblje uvijek na raspolaganju i usluzi osobama s invaliditetom ili intelektualnim poteškoćama. U dijelu **utjecaja na potrošače i krajnje korisnike**, zasebna povratna informacija o održivim praksama hotela i dojmovima gostiju se za sada ne traži izričito već postoji newsletter i e-mail s upitnikom o zadovoljstvu uslugom.

Prijedlozi za unaprjeđenje održivih praksi:

✓
Uvođenje elektronskog sustava prijave i odjave djelatnika na posao (trenutno se sustav vodi povjerenjem i usmenom potvrdom drugih djelatnika).

✓
Ugradnja termo folija za zaštitu od pretjeranog zagrijavanja na staklenim površinama (potencijal znatne uštede, uz relativno malo ulaganje).

9.3.2. Katja Zadravec – Odjel prodaje i marketinga

Zadaća Odjela je provođenje marketinške strategije i promoviranje Terma Sveti Martin (TSM) kao prvog Healthness resorta u Europi te istovremeno promotivnim aktivnostima postati prepoznatljiva destinacija i top-of-mind kao najbolji wellness hotel u Republici Hrvatskoj. U tu svrhu Odjel i Terme aktivno sudjeluju u kreiranju turističke ponude cjelokupne turističke destinacije te se uspješno kandidiraju (i osvajaju) za prestižne nagrade – osvojena nagrada Turistički cvijet u 2022. godini. Kroz 2023. godinu osvojene su i slijedeće nagrade:



BIG SEE Tourism Design Award 2023 for a Creative story and identity as experience³¹



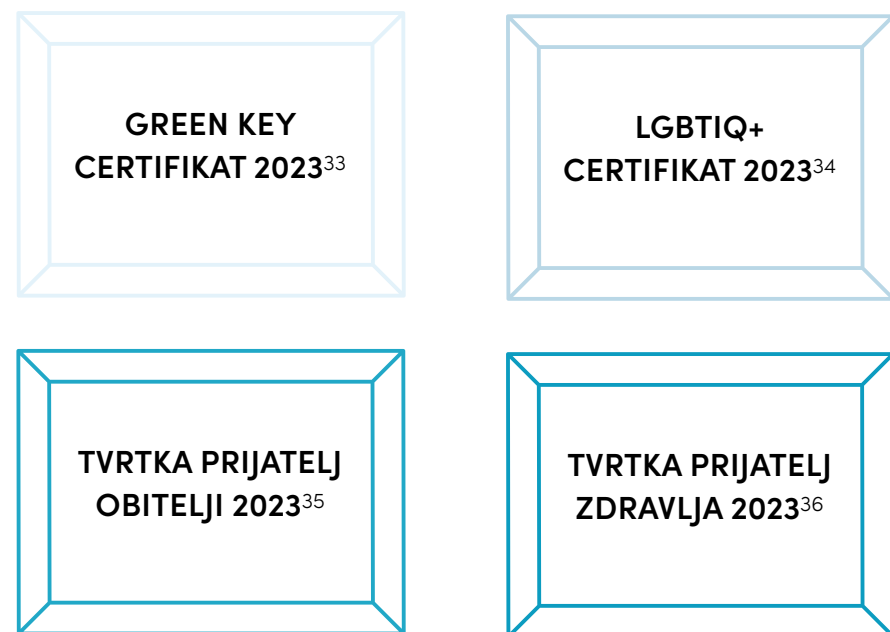
Balkan Spa Summit 2023 Award for Best Innovation in Spa Therapy Program³²

³¹BIG SEE Tourism Design Award 2023, [poveznica](#)

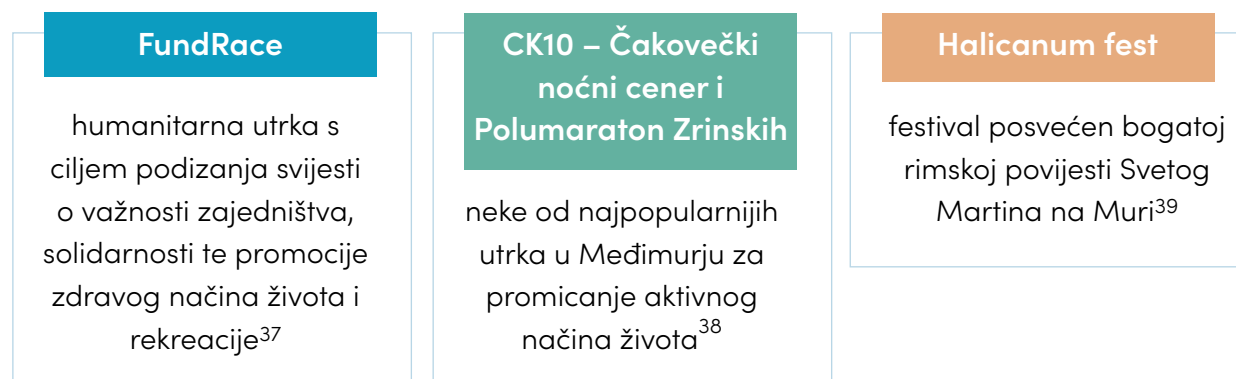
³²Balkan Spa Summit 2023 Award, [poveznica](#)



Osim osvojenih nagrada, predanost održivim temama Terme pokazuju i aktivnim certifikatima u 2023. godini:



U svrhu kreiranja i širenja turističke ponude cjelokupne destinacije tj. širenja svojeg pozitivnog utjecaja na lokalnu (pogođenu) zajednicu, Terme organizacijski sudjeluju u raznim lokalnim manifestacijama od velikog značaja:



³³Green Key certifikat, [poveznica](#)

³⁴LGBTIQ+ certifikat, [poveznica](#)

³⁵Family Friendly Enterprise certifikat, [poveznica](#)

³⁶Company – The Friend of Health, [poveznica](#)

³⁷Fundrace humanitarna utrka, [poveznica](#)

³⁸CK10 – Čakovečki noćni cener, [poveznica](#)

³⁹Halicanum Fest, [poveznica](#)



Forestland festival

jedan od najvećih elektroničkih glazbenih festivala u regiji⁴⁰

Krampuslauf Sveti Martin na Muri

jedinstveno adventsko događanje koje neguje lokalnu tradiciju⁴¹

Urbanovo festival

jedan od najznačajnijih eno-gastro događaja u regiji⁴²

Također pružaju podršku manifestacijama koje unose kulturnu živost u regiju, poput glazbenog događaja **Jazz u vinogradu**, koji se održava u predivnom okruženju Maderkinog brijega te unikatnog festivala za ljubitelje američkih automobila, **Trash&Burn**.

Terme ostvaruju aktivnu suradnju s lokalnim vinarima te sudjeluju u njihovoj promociji kroz svoje komunikacijske kanale i kroz upućivanje svojih klijenata prema njima, a što ujedno obogaćuje i ponudu Terma, pogotovo tijekom hladnijih mjeseci. U dijelu promocije kroz održive inicijative, posebno se ističu aktivnosti vezane uz okolišni i društveni kriterij, za same Terme kao i za lokaciju, kao što je npr. **Green Destinanton** certifikat za regiju Međimurje, u čemu su Terme sudjelovale kao pokretač turizma, ali i održivog načina poslovanja, te npr. **Green Key** certifikata (za same Terme) što se i aktivno promovira, kao i naglašena podrška LGBTIQ+ zajednici, pogotovo kroz mjesec lipanj, a uz isticanje dugine boje na društvenim mrežama, zastave ispred hotela te isticanje prigodnog slogana na samom ulazu u Hotel: **LJUBAV DOLAZI U MNOGO BOJA I ŽELIMO VAM DOBRODOŠLICU SVAKOM NIJANSOM NAŠEG SRCA**.

U smislu održivog marketinga, promovira se “No food waste” inicijativa, promocija vlastitih mirisnih „bio“ svijeća.

Osim preko web stranice, Odjel ulaže znatne napore u promociju Terma na društvenim mrežama, koje se uređuju uglavnom internim ljudskim resursima, te u manjem dijelu u suradnji s vanjskom specijaliziranom agencijom (LinkedIn, Instagram, Facebook).

U izradi su i promo filmovi u svrhu prezentacije održivih napora Terma:

- Poticanje gostiju na sudjelovanje u aktivnostima
- Film o kompostiranju (put sirovine od OPG-a do Terma i natrag do OPG-a)⁴³
- Film o recikliranju i napuštanju jednokratne plastike

Dodatno, Terme Sveti Martin su pet friendly turistički kompleks koji čini sve kako bi osigurao dobrobit kućnih ljubimaca i drugih životinja. Predanost promicanju dobrobiti životinja aktivno se provodi kroz više raznih inicijativa (promo film u izradi) kojima Terme podržavaju ovaj cilj.⁴⁴

⁴⁰Forestland festival, [poveznica](#)

⁴¹Krampuslauf Sveti Martin na Muri, [poveznica](#)

⁴²Urbanovo festival, [poveznica](#)

⁴³Film o kompostiranju, [poveznica](#)

⁴⁴Pet Friendly turistički kompleks, [poveznica](#)



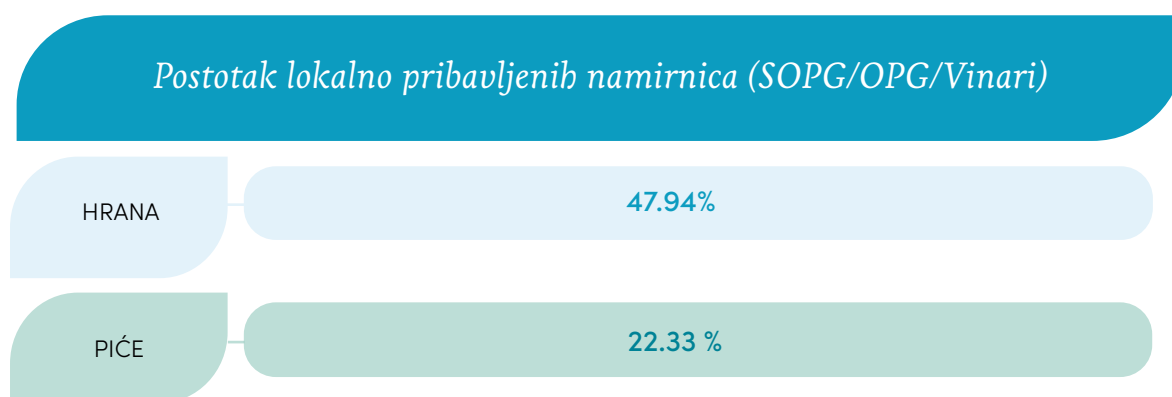
9.3.3. Igor Huhoja – Odjel nabave i trgovine

Odjel nabave i trgovine zadužen je za cjelokupnu nabavu svih ostalih odjela i segmenata poslovanja u Termama, uključujući hranu i piće, potrošnu robu u svim segmentima, sredstva sa čišćenje, proizvode za održavanje i sve ostale potrepštine. Svi ovi proizvodi se dobavljaju od dvije osnovne kategorije dobavljača (interno segmentirano):

- lokalni OPG-ovi
- veliki dobavljači

U svrhu korištenja lokalnih, zdravih namirnica za posluživanje gostima, ali i radi postizanja znatnog pozitivnog utjecaja na lokalnu zajednicu, Terme su strateški odlučile poslovati s lokalnim OPG-ovima. Suradnja s OPG-ovima kreće još u 2015. godini, trenutno se posluje s otprilike 111 lokalnih dobavljača (OPG-ova). Asortiman proizvoda se kreće od pića do hrane, a obuhvaća gotovo sve vinare, uz voće, povrće, jaja i ostale dostupne proizvode. Utjecaj Terma na lokalne OPG-ove te posredno i na gospodarstvo ove regije je iznimno značajan, što elaborira činjenica da poslovanje s Termama čini i do 80% ukupnih prihoda znatnog broja lokalnih OPG-ova.

Vezano uz poslovanje s velikim dobavljačima, na njih se i nadalje Terme oslanjaju radi potrebe održivosti poslovanja i zadovoljavanja zahtjeva gostiju jer je znatnu količinu traženih i potrebnih roba (uključujući tu i raznovrsne veganske proizvode) moguće pribaviti isključivo od te kategorije dobavljača. Isto tako potrebno je naglasiti da pojedine kategorije proizvoda nije moguće pribaviti lokalno. To su npr. mesni proizvodi (ne mogu se pribavljati od OPG radi MTU uvjeta), konzervirana hrana i smrznuti proizvodi (koji ne postoje u lokalnoj ponudi). Obzirom na navedene kategorije, niže navodimo podatak o znatnom postotku hrane i pića koji se dobavlja lokalno:



Tablica 5. Lokalno nabavljena hrana i piće u postotcima

Osim ovakvog direktnog utjecaja na lokalnu zajednicu, u smislu ostalih održivih praksi, Odjel sudjeluje i u nizu drugih aktivnosti i projekata. U 2023. godini te aktivnosti su bile:

Ukidanje jednokratne plastične ambalaže

jednokratna plastična ambalaža za kupaonsku kozmetiku (šamponi, losioni, gelovi za tuširanje u malim jednokratnim pakiranjima) je u potpunosti uklonjena iz Terma – temeljem dosadašnjih podataka (od 01. svibnja 2023.) na godišnjoj razini se radi o **300.000 komada** jednokratne plastike.

Uvođenje podloška za jelo u restoranima

jednokratni papirnati podlošci su zamijenjeni za višekratno uporabljive podloške od umjetne kože s eko certifikatom – kreirana je financijska ušteda na godišnjoj razini u iznosu od cca. **4.000,00 EUR.**

Uvođenje ponovno punjenih baterija

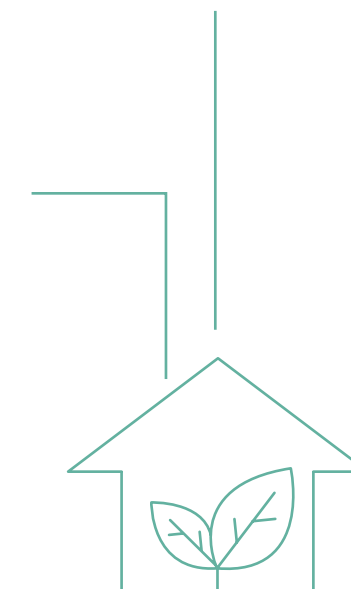
u svim poslovnim jedinicama su zamijenjene jednokratne baterije (npr. baterije za daljinske upravljače u sobama, za led rasvjetu koja koristi baterije, za kongresni prostor za mikrofone i uređaje koji koriste iste itd.). U prvih 6 mjeseci kupovine (i posljedično odlaganja) jednokratnih baterija je smanjeno za **80%.**

Sukladno Green Key certifikatu

prema velikim dobavljačima (Podravka, Dukat, Velpo, Ledo) je oduševljen upitnik vezano uz Fair Trade praksu (pošteno postupanje u lancu vrijednosti), recycling markicu, eko certifikat i sl. Nažalost, dobivene su uglavnom negativne povratne informacije u smislu nepostojanja potrebnih certifikata.

Novi dispenceri za sredstva za čišćenje

od dobavljača ECOLAB/ALCA ugrađeni su novi dispenceri za sredstva za čišćenje na svim lokacijama u domaćinstvu i ugostiteljstvu u studenom 2023. Radi se o novim ekonomičnijim pakiranjima proizvoda, po EU Ecolabel standardu.



Potrebno je istaknuti mogućnost suradnje Terma sa zaposlenicima kroz program **otkupa proizvoda** sa OPG-ova kojih su zaposlenici vlasnici, što dodatno povećava utjecaj Terma na lokalnu zajednicu, a ujedno i povećava zadovoljstvo tih zaposlenika koji imaju osiguran plasman svojih proizvoda.

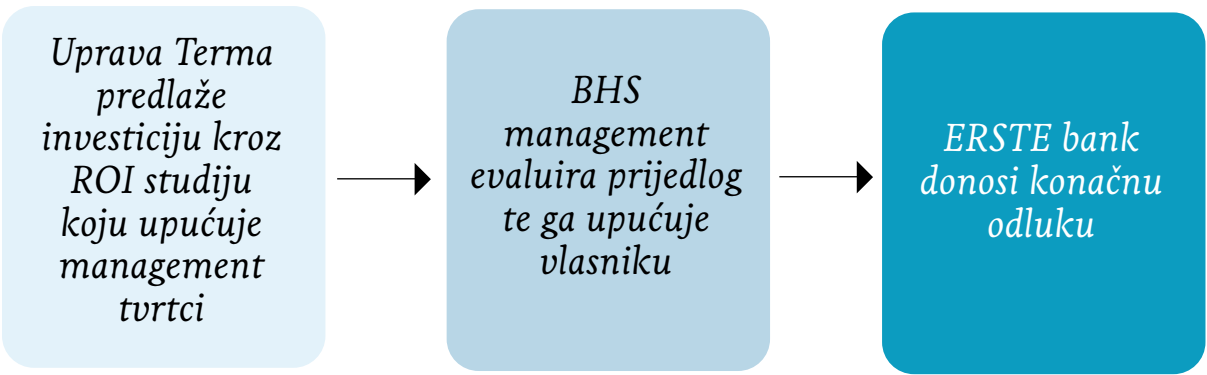


Prijedlozi održivih praksa:
U svrhu ispitivanja lanca vrijednosti, potrebno je ispitati i osvijestiti dobavljače vezano uz korištenje održive ambalaže te time osnažiti kružnu ekonomiju (smanjiti uporabu plastike). Uz navedeno, moguće je i korištenje **euro spremnika**, što bi imalo znatan utjecaj na smanjenje otpada i povećanje efikasnosti.

9.3.4. Nikola Mikac – Odjel financija i IT-ja

Odjel financija i IT-ja odgovara za financijski aspekt uspješnosti poslovanja Terma. Unutar Odjela (računovodstva) se nalazi i dio internog kontrolinga, a dio IT-ja se odnosi isključivo na operativne informacijske tehnologije tj. interno održavanje sustava (ne u smislu razvojnih kapaciteta). Direktor Nikola Mikac je u Termama od 2005. godine te je značajan čimbenik u financijskoj stabilizaciji Terma kao i u daljnjim mogućnostima širenja i ulaganja. Nominalno se 4% prihoda namjenjuje u capex (kapitalni troškovi), no obzirom na protek godina, potrebe operativnih ulaganja u samo održavanje premašuju taj alocirani iznos.

Sam proces donošenja ulagačkih odluka je prikazan na Slici 14:



Slika 14. Proces donošenja ulagačkih odluka

Prijedlog menadžmenta Terma, sa svim benefitima, prioritetima i ROI (mini investicijska studija) se upućuje BHS menadžmetu. BHS menadžment (Janez Jager) evaluira prijedlog te ga upućuje vlasniku, a vlasnik donosi konačnu odluku.

Značajan učinak na financije Terma nosi povećanje cijena energenata. Iz tog razloga razvija se i akcijski plan za ulaganje u energetska učinkovitost Terma, no takav plan nosi sa sobom i značajna ulaganja – više od predviđenih 4% iako je udio cijene energenata u prihodima Terma došao na 18%.

Povećanje troška energije (god/EUR)		Aksijski plan
2021.	670.000,00	Dizalice topline
2022.	1.130.000,00	Solarna elektrana krov / parking (nadstrešnice)
2023.	1.620.000,00	Solarna elektrana na zemljištu

Tablica 6. Rješenja za povećanje troškova energenata

Struktura prihoda izgleda ovako:

Struktura prihoda	
SMJEŠTAJ	45%
HRANA I PIĆE	39%
WELLNESS	4%
BAZENI	5%
OSTALO.	7%

Tablica 7. Struktura prihoda

Prijedlozi za održivost poslovanja
Nužno je ulagati u energetska učinkovitost, obzirom na porast cijene energenata, ali i potrebe Terma za energijom. Dodatno, ulaganje je potrebno usmjeriti u privlačenje segmenta gostiju s većom platežnom moći tj. privlačenje gostiju koji bi povećali prihode Terma u apsolutnom iznosu, ali i po kategorijama (više wellness orijentirani gosti). Sukladno tome, nužno je povećati i budžet Odjela prodaje i marketinga. Iz aspekta privlačenja klijenta veće platežne moći, potrebno je adresirati i jedan veliki problem čije rješenje nosi i potencijalno znatnu investiciju, a radi se o **biorotoru** (konkretno, 5 biorotora na raznim lokacijama unutar



kompleksa), koji se nužno koriste obzirom da općina nema kanalizaciju pa postoji ovaj problem koji generira neugodne mirise u određenim vremenskim situacijama.

9.3.5. Sara Posavec – Odjel upravljanja ljudskim potencijalom

Odjel obavlja sve aktivnosti vezane uz odnos sa zaposlenicima, upravljanje zapošljavanjima i razvojem zaposlenika uz onboarding novih zaposlenika u smislu fizičkog upoznavanja i upućivanja novih zaposlenika u sva prava i obveze. Odjel upravljanja ljudskim potencijalima nema detaljno istaknute zasebne ciljeve, već pruža konstantnu operativnu podršku ostalim odjelima. Odnos sa zaposlenicima se regulira kroz krovni **Kolektivni ugovor za sektor ugostiteljstva** na državnoj razini.

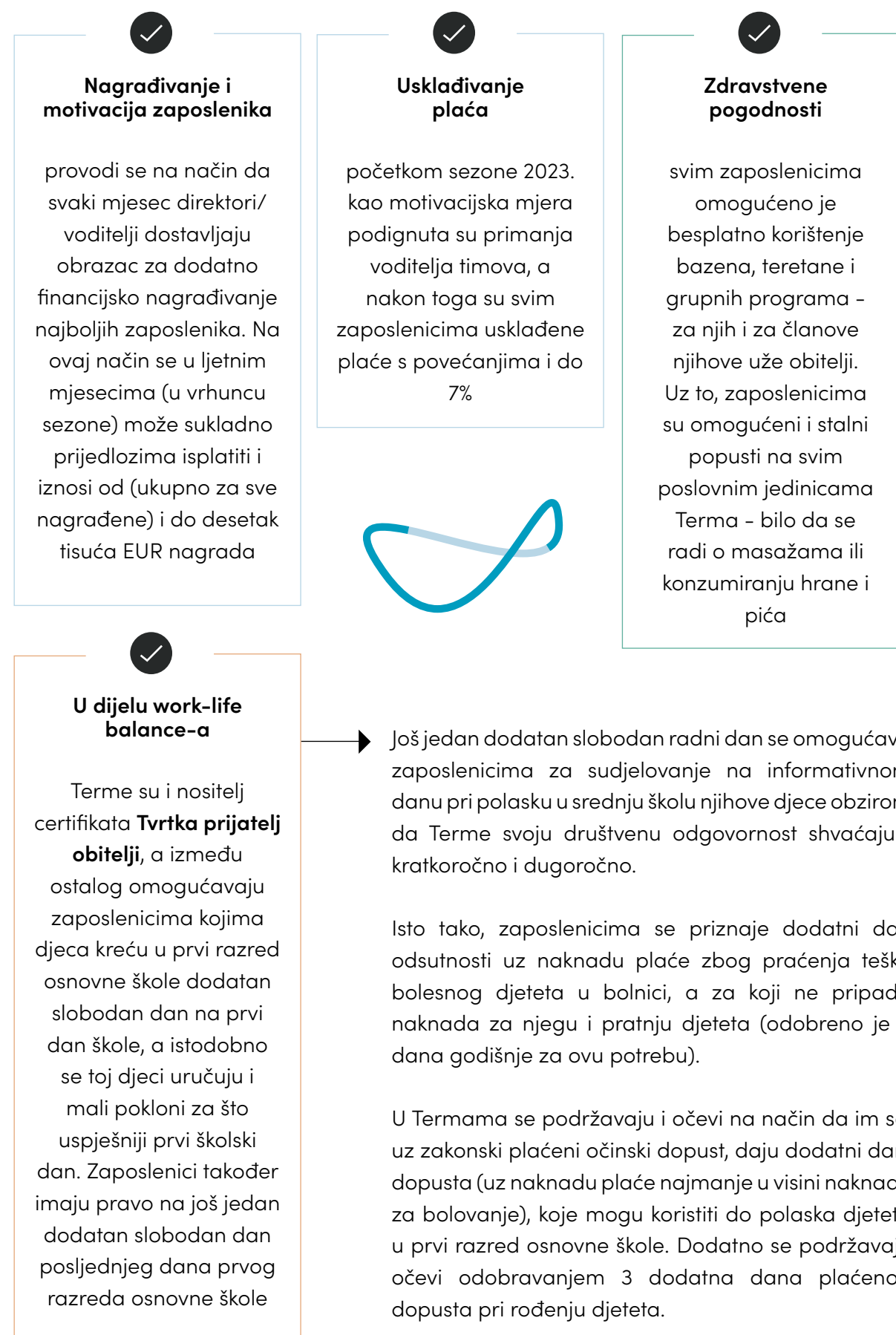
U svrhu razvoja kompetencija zaposlenika, Odjel redovito upućuje prijedloge, ali je odaziv zaposlenika ispod očekivanja te se razvijaju programi kojima bi se povećala uključenost zaposlenika. Pozitivan primjer je anti-diskriminatorska edukacija provedena s ciljem podizanja svijesti o problemima s kojima se suočavaju osobe iz LGBTQIA+ zajednice koja je provedena na razini svih zaposlenika.

Na ovu edukaciju se nadovezao i certifikat LGBTIQ+ Rradnopravnog poslodavca, koji su Terme implementirale početkom 2023. te time postale i službeno prvi poslodavac u hotelijerstvu s ovim certifikatom.

Osim ovoga, Terme Sveti Martin su 2023. ishodile i certifikat **Tvrtka – prijatelj zdravlja** i to kao prve toplice u Hrvatskoj zbog visoko razvijene svijesti o važnosti kvalitete radnog okruženja. Da bi tvrtka dobila ovu oznaku potrebno je zadovoljiti niz kriterija koji utvrđuje tim stručnjaka **Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo** u područjima prehrane, promicanja tjelesne aktivnosti, zaštite zdravlja djelatnika na radnom mjestu, zabrane pušenja i konzumacije alkohola, kao i uređenja okoliša i zaštite zdravlja djelatnika. Terme osim toga aktivno promiču usvajanje zdravih životnih navika, zdravlje na radnom mjestu i brigu o zdravlju svojih zaposlenika i očuvanju okoliša.

Kao i ostali poslodavci u RH, Terme su suočene s nedostatkom radne snage što je pogotovo izraženo u vrhuncima sezone kada je ujedno i najviše posjetitelja te se obzirom na to pojavljuje problem s viškom prekovremenih sati kod najboljih zaposlenika. No, istovremeno se pojavljuje situacija da poneki zaposlenici ne uspiju ostvariti niti fond potrebnih sati. Za ovaj slučaj se aktivno traži rješenje problema, od ispravne i provjerene evidencije prekovremenih sati, preko identificiranja potrebe za edukacijom voditelja timova radi uspješnijeg upravljanja rasporedom zaposlenika pa do postavljanja gornje granice (limita) mogućih prekovremenih sati po zaposleniku.

U dijelu pozitivnog utjecaja na zaposlenike, Terme osim gore navedenih praksi aktivno rade i na:



U dijelu sprječavanja diskriminacije po bilo kojoj osnovi, Terme, osim prema vani, djeluju aktivno i interno te tu Odjel ima jasnu ulogu u zaštiti zaposlenika od diskriminacije. Provede se aktivnosti kojima se potiče međusobno poštovanje zaposlenika, a dodatno se ulaže i u integraciju nerezidenata, pogotovo onih van hrvatskog govornog područja.

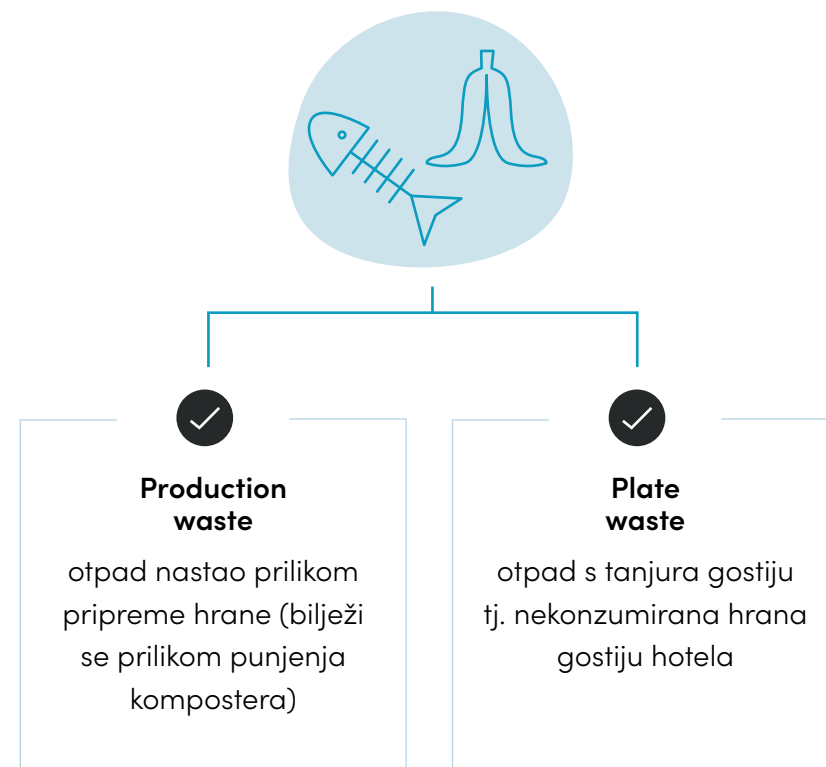
Bitno je naglasiti i sustav napredovanja unutar Terma, u kojem se vrlo visoko cijene zaposlenici te se pri popunjavanju potreba zapošljavanja, prvo interno oglašava radno mjesto, a tek ukoliko se na taj način na popuni objavljuje se javno potreba. Za internu komunikaciju svih ovih beneficija, komunikaciju među zaposlenicima, olakšavanje suradnje među odjelima, ali i kao mogućnosti žalbe ili prijave nepoželjnog ponašanja, osposobljena je interna komunikacija preko JENZ aplikacije koja služi za interakciju i inkluziju svih zaposlenika.

9.3.6. Stanislav Simeonov – Odjel hrane i pića

Odjel je odgovoran za posluživanje hrane i pića u Termama, u restoranima i barovima. Strateški cilj Odjela je povećati efikasnost i operativnost kroz povećanje razine organizacije, radi potencijalnih ušteda i kroz smanjivanje otpada, ali i kroz potrebne radne sate.

Radi održivog poslovanja i biootpada koji se kreira, Terme koriste komposter koji je opremljen kamerom i vagom za vaganje otpada. Sam komposter se nalazi unutar gospodarskog dvorišta.

Otpad hrane se dijeli na dvije vrste:

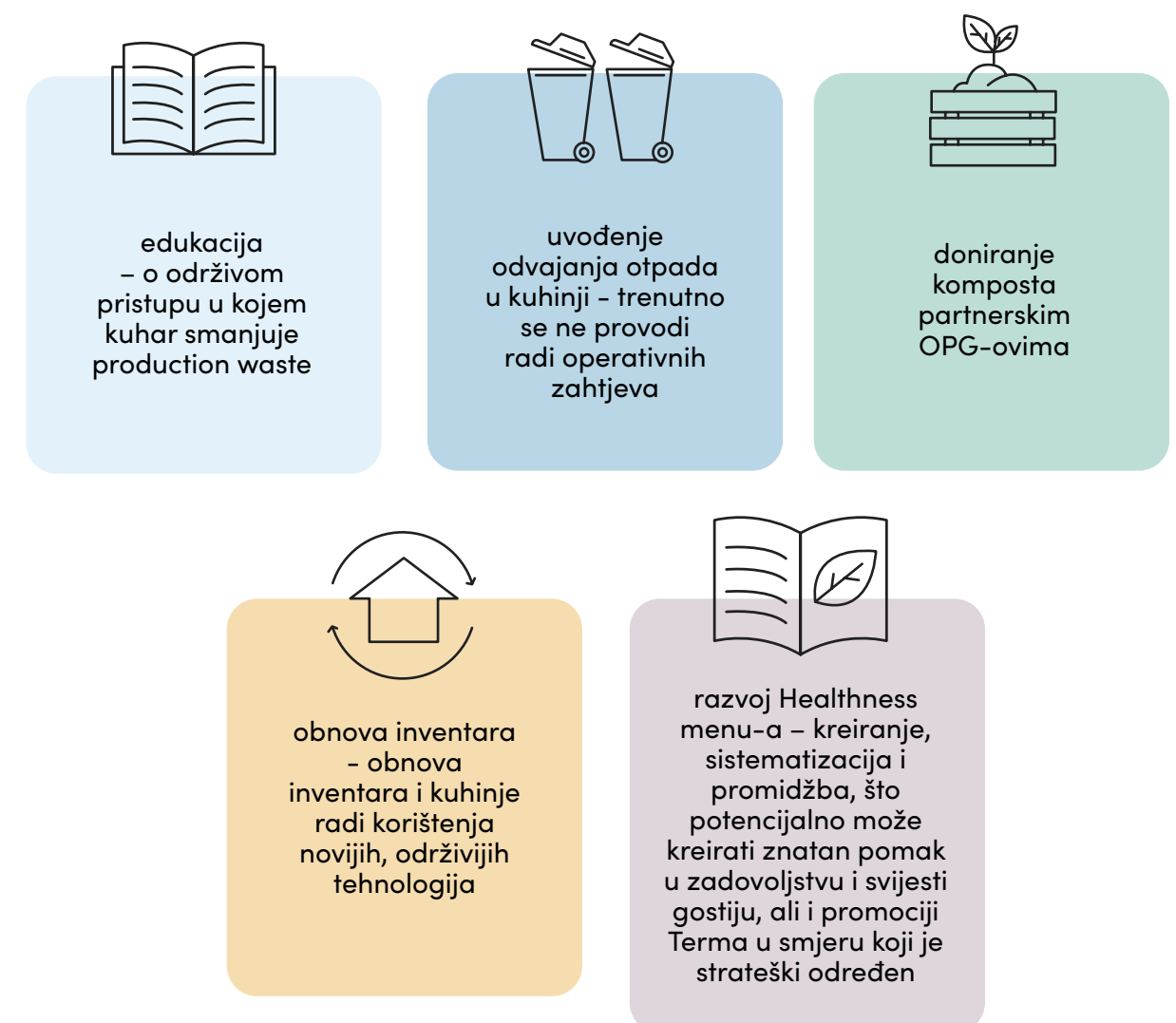


Kamera fotografira i evidentira otpad koji je ušao u komposter te se software-ski bilježi. Analiza bačenog otpada je temelj za komunikaciju s djelatnicima s ciljem smanjenja biootpada na način da se potencijalni neiskorišteni višci upotrijebe na druge ekonomičnije načine ili za druga jela ili za priloge. Na taj se način želi reducirati plate waste.

Uvodi se i vaganje plate waste-a i na taj način će se vidjeti koliko je hrane bačeno od strane gostiju. Cilj je educirati goste hotela o problemu bacanja hrane obzirom da se pri posluživanju hrane na buffet način uzima previše hrane koja se ne iskoristi.

Obzirom da je najveći učinak odjela upravo kreiranje biootpada, najveća mogućnost pozitivnog djelovanja je osiguravanje edukacija za zaposlenike u kuhinji i restoranu radi smanjivanja količine otpada. Dodatno, sve veći dio zaposlenika u kuhinji su nerezidenti koje je potrebno educirati o svim prednostima smanjivanja otpada i ušteda koje održiv pristup pripremi hrane nosi.

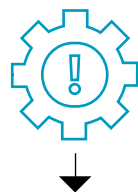
Prijedlozi koji su izneseni:



9.3.7. Vedran Augustić – Odjel održavanja

Direktor odjela održavanja je ujedno i osoba zadužena za provođenje održivih praksi unutar Terma te je primarni kontakt za implementaciju ESG kriterija u poslovanje Terma.

Identificirana su četiri glavna problema:



1. Nepostojanje kanalizacijske infrastrukture

– kompletno se pročišćavanje otpadnih voda obavlja preko pet biorotora. Prema standardima, biorotor bi trebao biti udaljen 200 metara od hotelskog kompleksa. Međutim, na najbližoj poziciji je udaljen od (kompleksa bazena) hotela svega 20 metara. Iz tog razloga pojavljuju se dva potencijalna rizika. Pojavljuje se reputacijski rizik zbog neugodnih mirisa koje gosti hotela i bazena osjećaju te se pojavljuje i financijski rizik visokih troškova pražnjenja i zbrinjavanja taloga kao i održavanje biorotora.

Bazenska voda se nakon neutralizacije (eliminacije klora) ispušta u potok što je sukladno pravilnicima i zakonskim regulativama. Uzorci vode se redovito (svakih 2 mjeseca, ukupno 6 x godišnje) šalju na analizu te su rezultati testiranja pozitivni tj. voda je ispravna. Ova dinamika testiranja je znatno češća od propisane, a provodi se radi brige Terma za sigurnost posjetitelja.

Talog biorotora se prazni tri puta godišnje i odvozi se u pogon za pročišćavanje otpadnih voda, a sadržaj mastolova (otpadne vode iz kuhinja) se odvozi u pogon za proizvodnju biogoriva.

2. Korištenje plinskog klora za dezinfekciju

– ljetnih bazena (plinski klor je zapravo bojni otrov) – koristi se kompletno zatvoren sustav sa svim zaštitama i neutralizacijom. No, isključivo radi činjenice da se koristi plinski klor postoji reputacijski rizik u smislu potencijalnih negativnih medijskih napisa.

Alternativno se može koristiti natrij hipoklorit (NaClO ili izbjeljivač) s procijenjenom utroškom od 5 T (tona) mjesečno ili dodatno i najmanje štetno, mogu se koristiti i UV lampe, ali prema postojećem Pravilniku za bazenska kupališta, u bazenu mora biti rezidualni klor pa bi bez obzira na dezinfekciju UV lampama trebali ostaviti djelomično i dezinfekciju na bazi klora, što umanjuje smisao investicije. Natrijevim hipokloritom se sada tretiraju unutrašnji termalni bazeni i hotelski bazen.

3. Energetska učinkovitost i klimatizacija

– projekt dizalica topline je pripremljen. Realizacijom projekta će potrošnja plina u unutrašnjim bazenima biti smanjena za 95% što je 1/3 ukupne potrošnje plina. Spomenuta ugradnja folija na staklenim površinama (prozorima hotela) je u planu (Odjel hotelskih operacija).

4. Interno odlagalište otpada

– dislocirano je i otpad se tamo odvozi svaki dan. Međutim, u blizini odlagališta je napravljena kuća za odmor. Pretpostavlja se da će biti potrebno premještanje ili zbrinjavanje/dogradnja/zatvaranje odlagališta.

Mjere energetske učinkovitosti koje trenutno primjenjuje Odjel održavanja su korištenje ventil konvektora koji se automatski gasi i pale kada sobe dosegnu određenu temperaturu (ostvareno 20% uštede). Uz to, dodani su i vremenski programi (automatsko paljenje i gašenje sukladno dobu dana). Wellness kompleks je isto tako vezan na vremenski program, pali se sat vremena prije samog otvaranja (saune). U sobama je ugrađen senzor pokreta, te se nakon 16 minuta gasi svi sustavi potrošnje (pogonjeno starim software-om).

Investirano je u nove klima komore na bazenima s opcijom odvlaživanja. Zbog njih nema vlage u bazenima, a ostvaruje se velika ušteda na energentima. Stare klima komore su imale plinski plamenik, dok nove klima komore rade u kaskadama i reguliraju paljenje/gašenje.

Opcije za povećanje energetske učinkovitosti:



Nova bušotina za termalno grijanje koja bi grijala sve objekte – postojeća bušotina nema dovoljan kapacitet te se kompletan bazenski kompleks (prostor) trenutno grije na plin. Trenutna bušotina ima protok od 2 litre u sekundi s vodom temperature 38 °C. Ova bušotina se koristi samo za dopunjavanje (i grijanje) vode termalnih bazena, duboka je 900 m, a voda se crpi sa 800 m. Predviđene dizalice topline bi koristile ovu postojeću bušotinu.

Nova bušotina bi išla do dubine od 2500 m i crpila vodu temperature od 110 °C. U tom slučaju, pumpa nije potrebna jer je pritisak vrlo jak. No, radi se o investiciji od procijenjenih 5 mil EUR (povrat je procijenjen na 7-8 godina). Bušotinom bi se osim grijanja svih prostora dobila i geotermalna elektrana za struju. Svi ovi izračuni su izrađeni u suradnji i komunikaciji sa geološkim institutom.



Ostale održive inicijative:



Ušteda vode

Odjel tijekom 2023. ugrađuje nove sporo-protočne perlatore na sve slavine – potrebno je vidjeti učinak s krajem 2023. Osvježivanje posjetitelja kroz naljepnicu na manjoj tipki vodokotlića – stisni i potroši 2 l manje. Naljepnice su aplicirane tijekom 2023. te je potrebno vidjeti učinak s krajem 2023.



Upravljanje

Povezivanje svih objekata na jedan sustav upravljanja – trenutno je samo hotel obuhvaćen sustavom. Bolje upravljanje centralnim rashladnikom klime ili „chillerom“ u hotelu – moguće je koristiti 8 stupnjeva rada uz dogradnju sustava (trenutno se koristi samo 2 stupnja).



Energetska učinkovitost

Dizalice topline – ne bi imale kapacitet za grijanje hotela već samo za grijanje bazena. Za hotel je predviđen koncept geotermalne sonde (90 komada) po principu zemlja-voda. Solarna elektrana na krovovima (i parkingu) – projekt je odgođen jer je cijena solarne elektrane bila visoka uz relativno nisku cijenu struje i povrat je bio 10–11 godina. Nakon energetske krize 2022. ponovno se razmatra ova mogućnost, uz dodatno smanjivanje CO₂ otiska. U capex troškovima za iduću godinu (2024.) planirana je nabava tri robotske kosilice i jednog vozila na struju.

9.4. Zaključak

Kroz zasebne intervjue sa direktorima odjela ustanovljeni su osnovni učinci Terma na okoliš i društvo te je vidljivo jasno strateško, ali i osobno opredijeljene svih dionika intervjua prema održivom poslovanju Terma. Intervjui su bitni i s aspekta utvrđivanja svih djelatnosti unutar Terma te su poslužili za analizu EU taksonomskih djelatnosti konzultantskog tima obzirom na stečeni uvid u specifične aspekte poslovanja. Utvrđeni utjecaji su opisani u analizama intervjua po svakom Odjelu, ali su direktori odjela iznijeli i svoje prijedloge kako u mogućem poboljšanju održivih praksi Terma tako i potencijalnih održivih ciljeva ili ESG KPI-jeva. Prijedlozi se sublimiraju i na zasebnoj radionici sa cjelokupnim timom se odlučuje o usvajanju zasebnih ciljeva održivosti. Potrebno je napomenuti da je osim održanih intervjua, u dogovoru s Termama proveden i **posjet konzultantskog tima Termama** u ulazi gostiju, u periodu od 21.–23. kolovoza 2023. u sastavu Vedran Lučić, Jakov Kolega, Bojan Todorović i Ilija Drmač. Opažanja sa ove posjete su djelomično unesena u poglavlju 12. Mapiranje učinaka, rizika i prilika, a rezultat ovih opažanja su prijedlozi potencijalnih ciljeva održivosti o kojima se raspravlja na četvrtom radnom sastanku 22. siječnja 2024. Opažanja se odnose na situacije, procese ili na potencijalna unaprijeđenja.



10. Procjena klimatskih rizika

Klimatske promjene traju i mogu se u potpunosti zaustaviti samo u slučaju brze i sveobuhvatne dekarbonizacije. Mjere usmjerene na smanjenje emisija stakleničkih plinova ključne su ako se dugoročno žele izbjeći najgori učinci. Međutim, neke promjene već su dio klimatskog sustava s neizbježnim posljedicama. Bez odgovarajućeg upravljanja ranjivostima i rizicima, klimatske promjene će imati sve veći utjecaj na rezultate i ulaganja u projekte.

Procjena rizika i učinaka klimatskih promjena je proces kojim se mjere ublažavanja i prilagodbe integriraju u razvoj infrastrukturnih objekata. Izrađuje se prema Tehničkim smjernicama za pripremu infrastrukture za klimatske promjene u razdoblju 2021. – 2027.⁴⁵

Terme Sveti Martin su se u svom putu prema održivosti odlučile za izradu procjene klimatskih rizika za period do 2050. godine što se poklapa s Europskim zelenim planom i namjerom da Europa postane prvi klimatski neutralan (CO₂ neutralan) kontinent 2050. godine. Procjena klimatskih rizika je prvi korak pri određivanju značajnih tema, plana dekarbonizacije i sagledavanja učinaka, rizika i prilika.

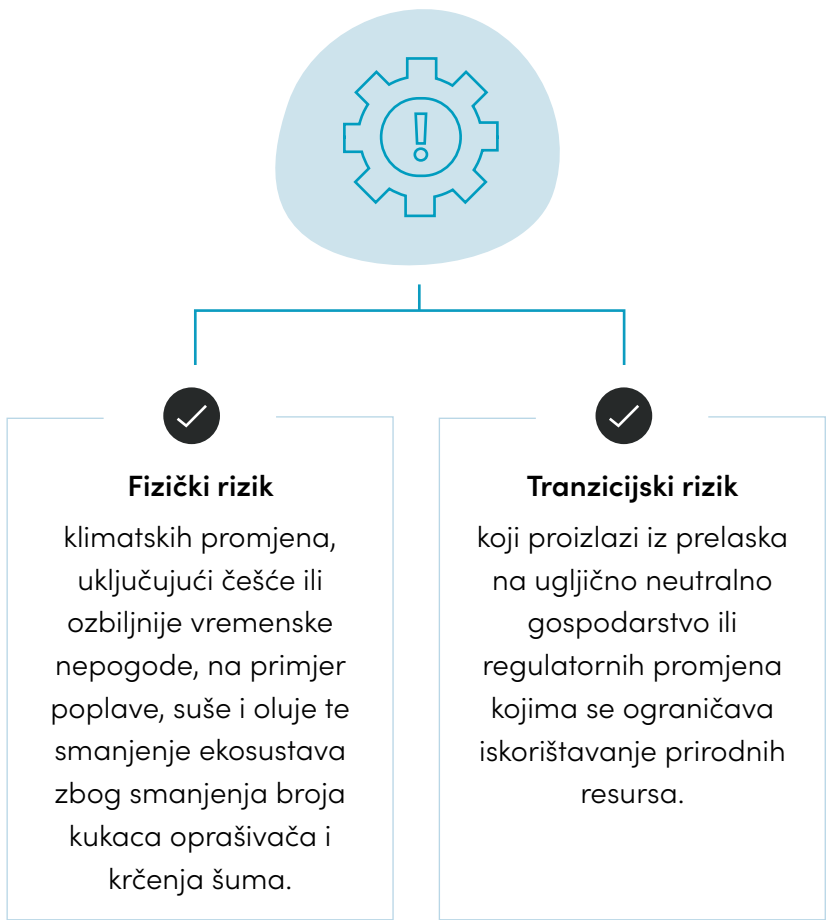
Dokumentom je potrebno utvrditi zajedničke principe i praksu za identifikaciju, klasifikaciju i upravljanje klimatskim rizicima pri planiranju, razvoju, provedbi i praćenju infrastrukturnih projekata i programa. Proces je nužno podijeljen u dvije kategorije (ublažavanje, prilagodba) i dvije faze (provjera, detaljna analiza). Otpornost na klimatske promjene ostvaruje se odgovarajućim mjerama prilagodbe na temelju procjene klimatskog rizika.

⁴⁵Tehničke smjernice za pripremu infrastrukture za klimatske promjene u razdoblju 2021.–2027., [poveznica](#)



10.1. Klimatske promjene (gubitak i degradacija prirode) utječu na gospodarstvo

Tom utjecaju pridonose dvije vrste rizika:



Rizici povezani s klimatskim promjenama utječu na makroekonomske pokazatelje, među kojima su inflacija, gospodarski rast, financijska stabilnost i transmisija monetarne politike. Utječu i na vrijednost i profil rizičnosti fizičke imovine trgovačkih društava.

Gubitak bioraznolikosti i degradacija prirodnih ekosustava vjerojatno će povećati rizike povezane s klimatskim promjenama. Drugim riječima, pojavljivanje nekih od ovih rizika znatno ubrzava pojavljivanje ostalih klimatskih rizika. Iz tog razloga potrebno je steći uvid u te rizike i doznati kako oni utječu na djelatnost, ali i na šire gospodarstvo pa i na sustavnu financijsku stabilnost. Upravo se iz tog razloga pri donošenju dugoročnih financijskih odluka unutar središnjih banaka uzima u obzir utjecaj klimatskih promjena na sve djelatnosti.

To uzimanje u obzir se prelijeva i na sve financijske i poslovne subjekte radi nužnih potreba za financiranjem gospodarstva, a klimatološke rizike je iz istih razlog važno identificirati, mjeriti i pratiti za svaku djelatnost.

Klima i priroda ovise jedna o drugoj: iz klimatskih promjena proizlazi dodatna opasnost za naše ekosustave, a degradacija prirode ubrzava klimatske promjene.

10.2. Fizički rizici u hotelijerstvu

Hoteli koji posluju u područjima izloženim klimatskim promjenama mogu biti pod utjecajem fizičkih klimatskih rizika, uključujući vremenske nepogode i poplave. Loše vremenske prilike mogu oštetiti imovinu i poremetiti rad, čime se smanjuju vrijednosti imovine i prihodi. Osim toga, hoteli se mogu suočiti s višim premijama osiguranja za zgrade smještene u obalnim regijama ili možda neće moći osigurati svoju imovinu. Hotelski operateri će se vjerojatno morati prilagoditi promjenjivim klimatskim trendovima, kao što su porast razine mora, uragani i poplave, kako bi zadržali svoje objekte koji generiraju prihode izloženi klimi.⁴⁶

	Temperatura	Vjetar	Voda	Čvrsta masa
KRONIČNI	Promjene temperature (zrak, slatka voda, morska voda) Temperaturni stres Varijabilnost temperature Otapanje vječnog leda	Promjene takova vjetra	Promjene u obrascima i vrsti oborina (kiša, tuča, snijeg/led) Varijabilnost oborina ili hidrološka varijabilnost Zakiseljavanje oceana Prodor slane vode Podizanje razine mora Nestašica vode	Erozija obale Degradacija tla Erozija tla Soliflukcija
AKUTNI	Toplinski val Hladni val/mraz Šumski požar	Cikloni, uragani, tajfuni Oluje (uključujući mećave, olujne vjetrove s prašinom i pješčane oluje) Tornado	Suša Jake oborine (kiša, tuča, snijeg/led) Poplave (obalne, riječne, oborinske, podzemnih voda) Izljev ledenjačkih jezera	Lavina Odron tla Slijeganje tla

Tablica 8. Klasifikacija opasnosti povezanih s klimatskim promjenama (Izvor: Delegirana uredba Komisije (EU) 2021/2139)

⁴⁶SASB - Sustainability Accounting Standards Board, [poveznica](#)



10.3. Zaključak

S obzirom na lokaciju i dugoročnu opredijeljenost Terma prema održivom poslovanju, usuglašeno je da je potrebno **izraditi kompletnu procjenu klimatoloških rizika te da će se ova obveza ustanoviti kao jedna od ciljeva strategije održivosti (ESG strategija).**



11. EU taksonomija

Definiranje prihvatljivosti i usklađenosti s aktivnostima koje su propisane kao okolišno održive djelatnosti sukladno EU Taksonomiji, predstavlja dodatan važan korak u mapiranju utjecaja, rizika i prilika. U sklopu drugog radnog sastanka, provedeno je ispitivanje poduzeća o taksonomskim aktivnostima te je provedena analiza prihvatljivosti i usklađenosti aktivnosti s EU Taksonomijom. U nastavku je opisan zakonodavni okvir, metodologija procjene prihvatljivosti/usklađenosti, popis prihvatljivih aktivnosti poduzeća te zaključak.

Zakonodavni okvir

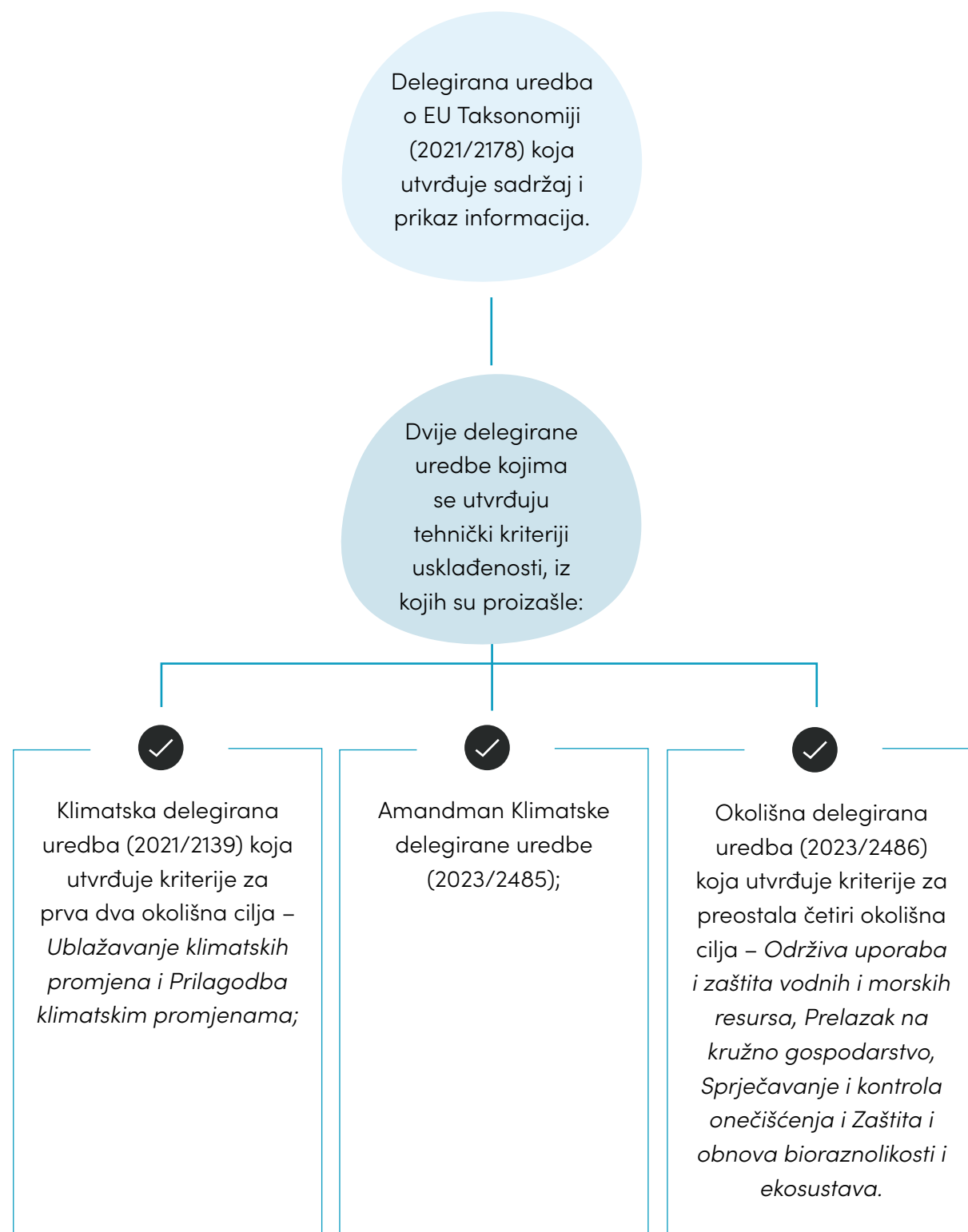
Taksonomija EU-a temelj je okvira za održivo financiranje, odnosno usmjeravanje kapitala u okolišno održive gospodarske aktivnosti. Uredbom o uspostavi okvira za olakšavanje održivih ulaganja (Uredba (EU) 2020/852), poznatijom pod nazivom „Uredba o Taksonomiji“ ili samo „Taksonomija“, Europska unija dobila je jedinstveni okvir kojim se definiraju okolišno održiva ulaganja.

Uredba donosi osnovna načela i definicije važne za ocjenu održivosti ulaganja i služi kao važan alat za transparentnost tržišta i novi zajednički jezik investitora, financijskih institucija, osiguravatelja i kompanija pri ulaganju u ekonomske djelatnosti koje su najpotrebnije za zelenu tranziciju.

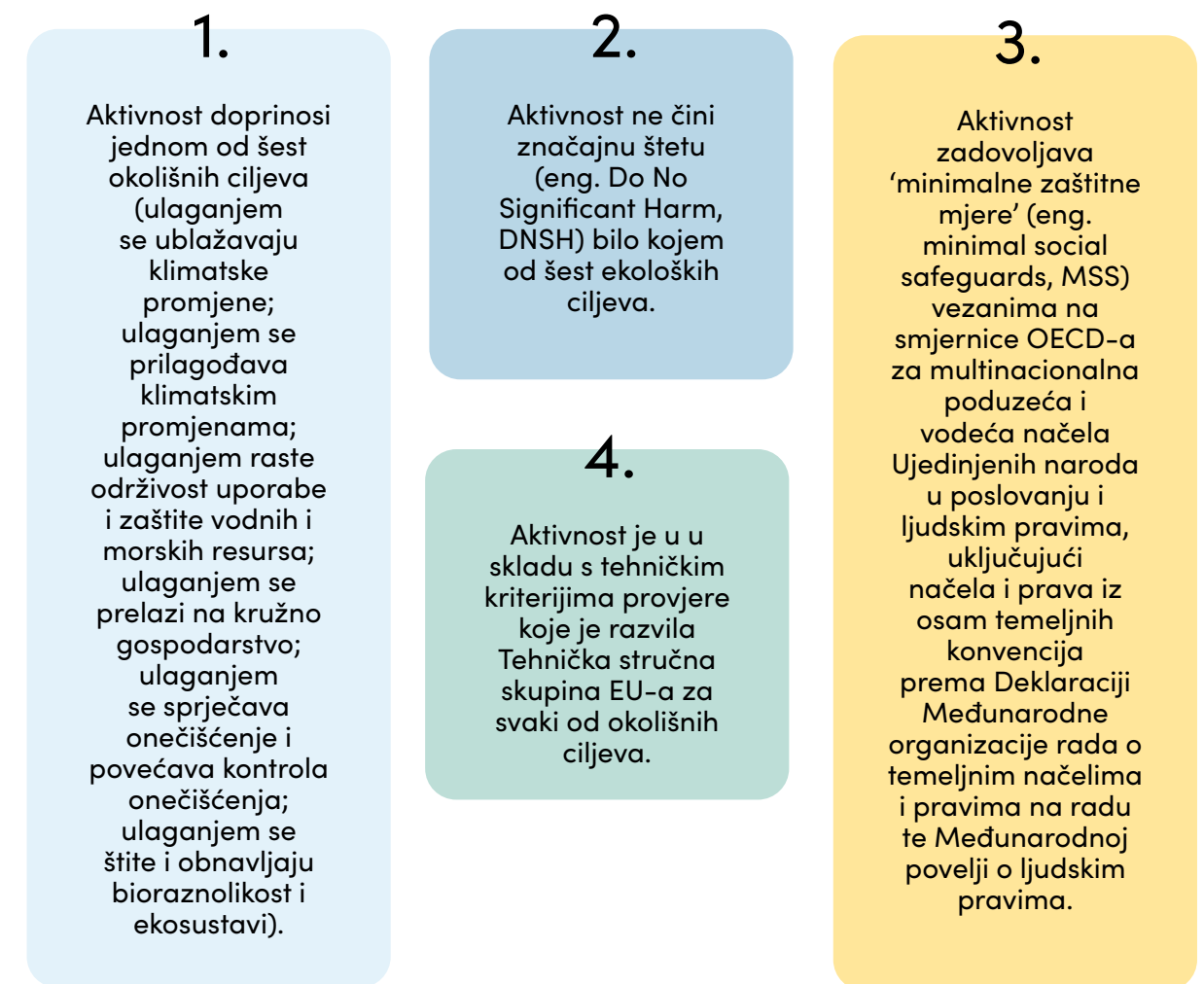
U ožujku 2020., Europska komisija objavila je konačnu verziju izvješća o taksonomiji sastavljenu od strane TEG (technical expert group) za održivo financiranje. Izvješće o taksonomiji predstavlja okvir koji navodi ekonomske aktivnosti procijenjene i klasificirane prema njihovom doprinosu ciljevima politike EU-a, a vezanim za održivost te daje sudionicima na tržištu smjernice o tome koje aktivnosti treba smatrati „zelenim“.



Iz Uredbe o taksonomiji proizašle su dodatne delegirane uredbe kojima kriteriji prihvatljivosti i usklađenosti aktivnosti s okolišnim ciljevima detaljnije definirani:



Gospodarska aktivnost i ulaganje u istu može se smatrati okolišno održivom ako zadovoljava sljedeća četiri kriterija:



Primjena EU Taksonomije

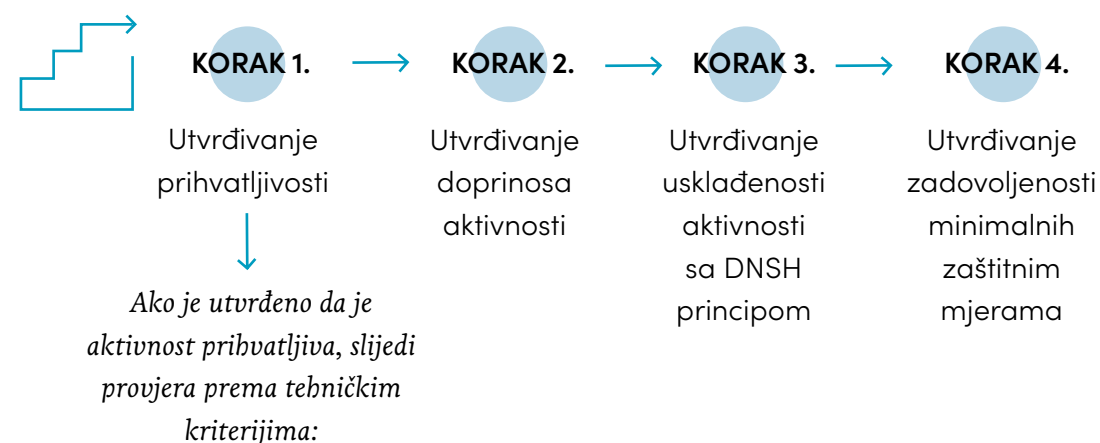
Sukladno gore navedenim kriterijima, prilikom analize aktivnosti poduzeća prema taksonomskim odrednicama, ocjenjuje se jeli aktivnost:

- Taksonomski prihvatljiva** (eng. eligible activities) – djelatnost je obuhvaćena EU Taksonomijom
- Taksonomski usklađena** (eng. aligned activities) – djelatnost je taksonomski usklađena ili nisko ugljična djelatnost

EU Taksonomija se primjenjuje na način da se prvenstveno utvrdi jesu li aktivnosti poduzeća taksonomski prihvatljive, odnosno obuhvaćene EU Taksonomijom (nalaze li se na popisu aktivnosti koje Uredba smatra okolišno odgovornim aktivnostima). Nakon utvrđivanja prihvatljivosti, aktivnosti se ocjenjuju sukladno kriterijima tehničke provjere.



U nastavku je naveden hodogram procjene prihvatljivosti/usklađenosti aktivnosti prema EU Taksonomiji:



Bez dovršetka koraka 1 do 4 iznad, za poslovnu djelatnost se ne može tvrditi da je usklađena s EU Taksonomijom. Samo gledanje na značajan doprinos ili prihvatljivost aktivnosti nije dovoljno da bismo aktivnost ocijenili usklađenom sa EU Taksonomijom. Sukladno pregledu kriterija tehničke provjere, utvrđeno je da Terme Sveti Martin provode gospodarske aktivnosti koje su samo taksonomski prihvatljive. Pregled prihvatljivih aktivnosti je pripremljen na način da su se aktivnosti obuhvaćene EU Taksonomijom, odnosno Klimatskim i Okolišnim delegiranim uredbama, ocijenile uzimajući u obzir sve aktivnosti kojima se Terme Sveti Martin bave i provode ili kojima će se baviti i provoditi u budućnosti. Stoga je pripremljen popis taksonomski prihvatljivih i potencijalno prihvatljivih aktivnosti poduzeća u nastavku.

Pregled prihvatljivih aktivnosti Terma Sveti Martin sukladno EU Taksonomiji

Aktivnosti poduzeća su prepoznate u sljedećim okolišnim ciljevima: **Ublažavanje klimatskih promjena, Kružno gospodarstvo i Bioraznolikost.**

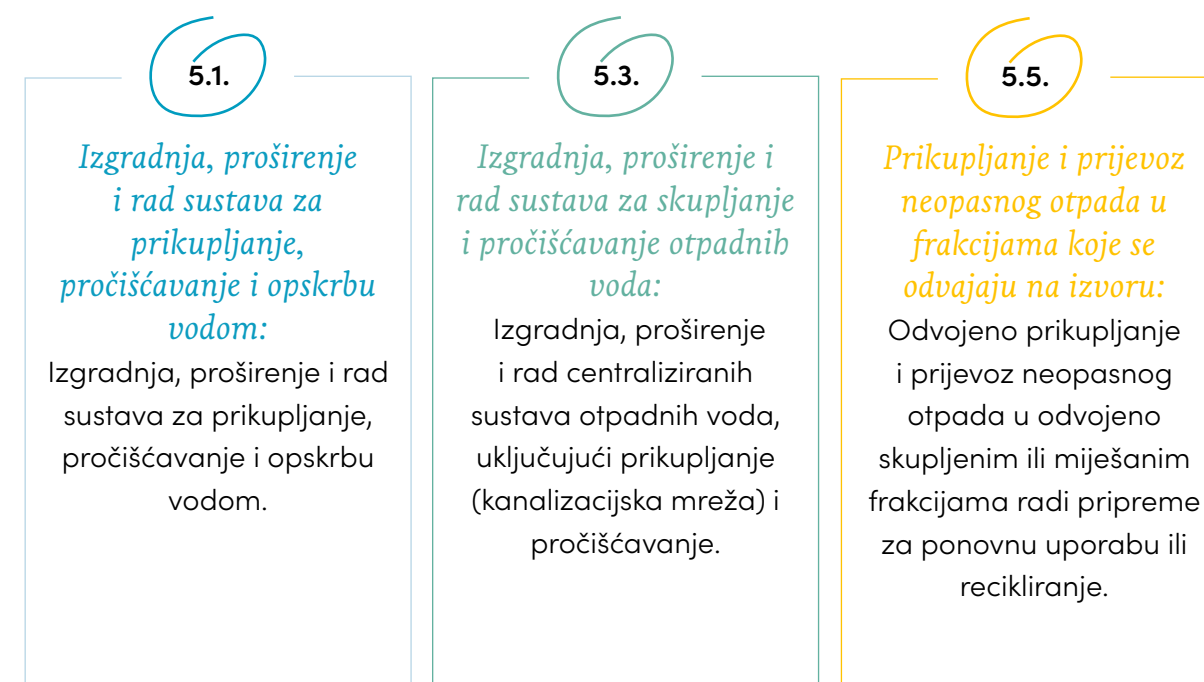
Ublažavanje klimatskih promjena

Terme svojim ključnim resursom vezanim za održivost poslovanja smatraju vodu (podzemnu vodu) te posebnu brigu vode o potrošnji pitke vode i poticanju gostiju da se smanji potrošnja gdje je god moguće.

Poduzete su razne mjere za smanjenje potrošnje vode u proteklom periodu, uključujući ugradnju štednih nisko-protočnih perlatora za sve slavine, poboljšanje obrade otpadnih voda iz kuhinja, redovnu provjeru unutar objekta (slavine i toaleti) – kako bi se spriječilo curenje vode, 83% tuševa unutar objekta koji imaju protok vode manji od 9l/min, u kuhinjama su ugrađeni separatori masti, pokrivanje bazena kada su van upotrebe, čišćenje bazena sa sredstvima koja ne sadrže štetne kemikalije, na mjestima s visokim stupnjem potrošnje vode su postavljeni odvojeni vodomjeri radi kontrole te se otpadne vode pročišćavaju i djelomično ponovo koriste za zalijevanje zelenih površina. Ukupna potrošnja vode se mjeri jednom mjesečno, a priložen je dnevnik potrošnje u Green Key dokumentu. Poduzeće ima interni kanalizacijski sustav sa pročišćivačima (biorotorima) kojim cilja na kontrolu otpadnih

voda iz bazena u okoliš i suzbijanje onečišćenja voda i vodenih ekosustava. Dodatno, za smanjenje biootpada, implementirani su komposter i pametne vage.

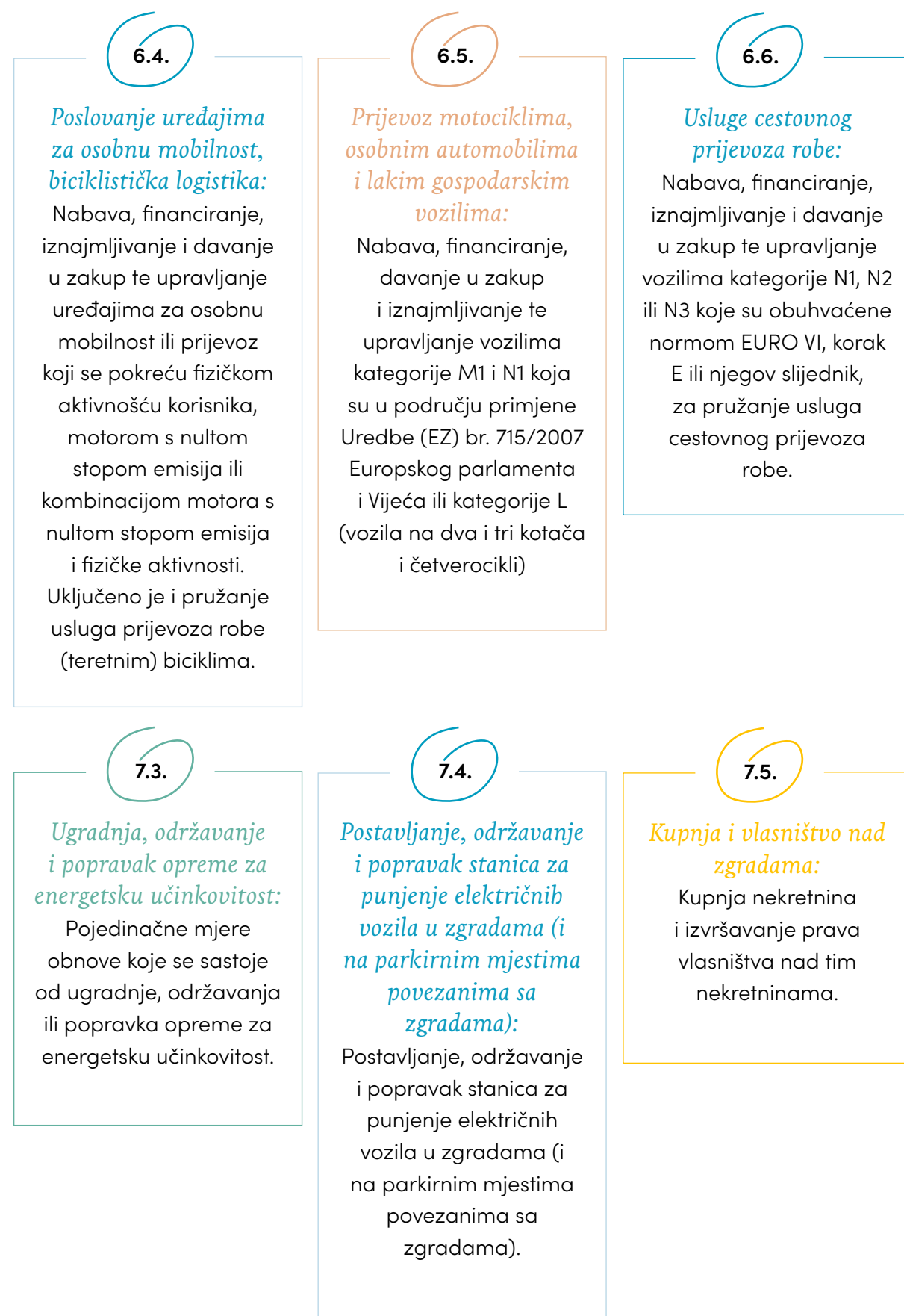
Navedene aktivnosti poduzeća se podudaraju sa sljedećim taksonomskim aktivnostima te su ocijenjene kao prihvatljive:



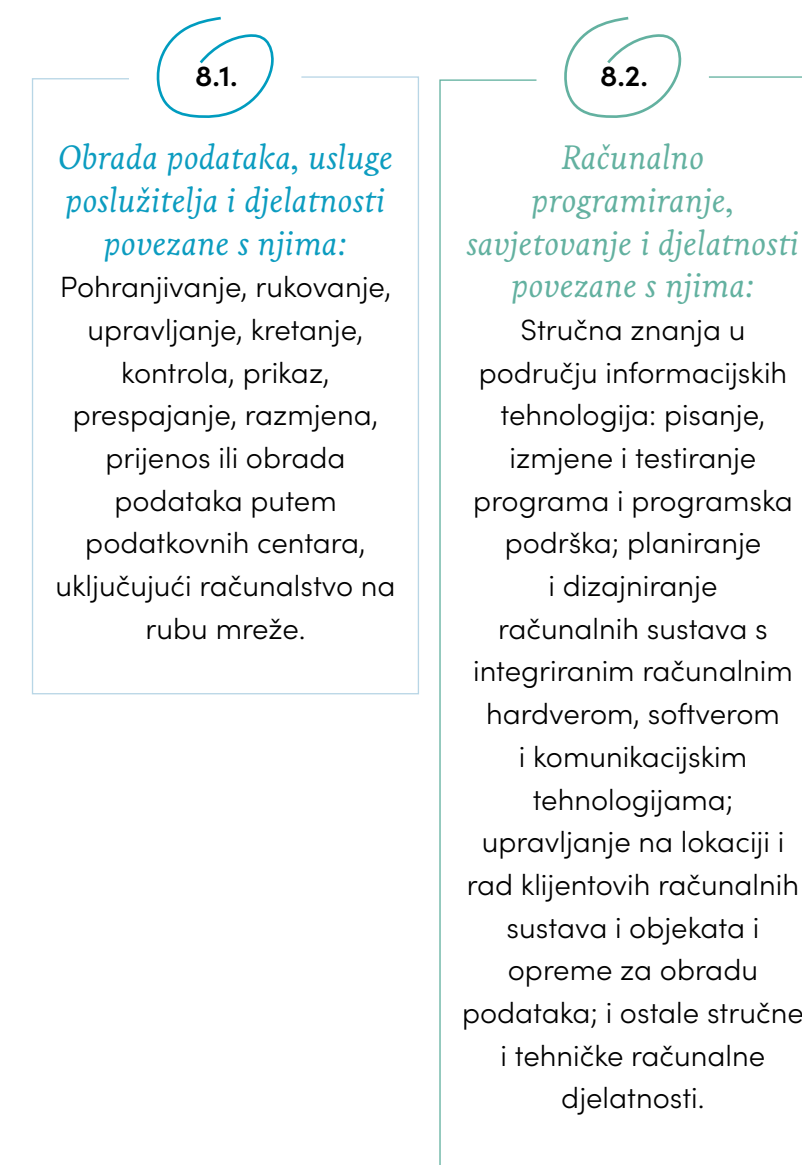
Terme su posvećene cilju smanjivanja ugljičnog otiska (emisija stakleničkih plinova) ulaganjem u obnovljive izvore energije, energetsom obnovom objekata i kupnjom električnih prometnih sustava te smanjenju potrošnje električne energije iz fosilnih goriva čime se povećava otpornost hotela na klimatske promjene. Terme i sada ulažu u smanjivanje emisija stakleničkih plinova te je započeto s voznim parkom, konkretno kupnjom novih vozila na fosilna goriva, ali najviše kategorije s obzirom na količinu emisija stakleničkih plinova. Poduzeće koristi 50% vozila na fosilna goriva najviše kategorije od ukupno 100% dizelskih vozila.



Navedeno se podudara sa sljedećim taksonomskim transportnim aktivnostima kao prihvatljivim:



Poduzeće vodi sustavnu opću evidenciju prometa, svojih posjetitelja i gostiju za potrebe praćenja i statistike. U dijelu odnosa prema posjetiteljima Terma, identificiran je cilj za čimbenik pristupa proizvodima i uslugama pružanjem digitalnog pristupa kroz online check-in opciju. Ujedno bi se kroz takvu opciju prikupili i podaci o tipu vozila, preferencijama posjetitelja kao i omogućilo slanje poruka o održivosti. Navedeno je u skladu sa sljedećim taksonomskim aktivnostima.



Poduzeće je provelo provjeru poslovanja na klimatske rizike. Sukladno procjeni klimatoloških rizika, klimatske nepogode koje su identificirane kao relevantne za predmetnu infrastrukturu Terma i lokaciju na kojoj se nalaze: suša, obilna oborina, toplinski val, šumski požar (požar otvorenog prostora), olujni vjetar i riječna poplava.



Navedeno se podudara sa sljedećom taksonomskom aktivnošću:

9.3.

*Savjetovanje za
upravljanje i prilagodbu
fizičkim klimatskim
rizicima:*

Djelatnost pružanja ili
ugovaranja savjetovanja
kojim se poduzećima
ili organizacijama
omogućuje upravljanje
fizičkim klimatskim
rizicima.

Kružno gospodarstvo

Terme aktivno upravljaju otpadom i potiču kružno gospodarstvo mjerama za smanjenje otpada prvenstveno od hrane (u procesu proizvodnje i konzumacije hrane), povećavanjem recikliranja, naglašavajući financijski i reputacijski rizik i surađujući s partnerima, uključujući dobavljače i tvrtke za odvoz i zbrinjavanje otpada, usmjeravajući ih na rješenja za ponovno korištenje i recikliranje otpada u nove proizvode.

Udio otpada koji je odvojeno sakupljen i predan na recikliranje ili uporabu je između 20-50%. Radi daljnjeg smanjivanja svog negativnog utjecaja sukladno odredbama kružnog gospodarstva i ciljeva zaštite okoliša smanjenjem otpada koji nastaje u procesu korištenja proizvoda/usluge, nabavljen je komposter za obradu biootpada koji nastaje u kuhinjama, te je nabavljena i pametna vaga koja mjeri količine biootpada po vrsti hrane. Specifični ciljevi zaštite okoliša su poboljšanje obrade otpadnih voda iz kuhinja i izgradnja (izrada) „zelenih otoka“ za selektivno odlaganje otpada. Navedeno je u podudarnosti sa sljedećom taksonomskom aktivnosti:

2.3.

Skupljanje i prijevoz neopasnog i opasnog otpada:

Odvojeno skupljanje i prijevoz neopasnog i opasnog otpada radi pripreme za ponovnu uporabu ili recikliranje, uključujući izgradnju, rad i nadogradnju postrojenja koja sudjeluju u skupljanju i prijevozu tog otpada, primjerice reciklažnih dvorišta i stanica za pretovar otpada, kao sredstava za uporabu materijala.

Bioraznolikost

Poduzeće nudi hotelski i apartmanski smještaj, što je podudarno sa sljedećom aktivnošću:

2.1.

Hoteli, odmarališta, kampovi i sličan smještaj:

Pružanje usluga kratkotrajnog smještaja u turizmu uz povezane usluge ili bez njih, uključujući usluge čišćenja, usluživanje hrane i pića, parkinga, pranja rublja, bazena i dvorana za vježbanje, prostorija za rekreaciju te prostorija za konferencije i sastanke.

To uključuje usluge smještaja u:



hotelima i motelima
svih vrsta



kućama za
odmor



turističkim
apartmanima,
bungalovima,
seoskim kućama i
kolibama



hostelima za mlade
i planinarskim
domovima



prostorima za
kampiranje u
šatorima i kamp-
kućicama



prostorima i
objektima za
kampere



kampovima za
rekreaciju te za lov i
ribolov



skloništima ili
praznim objektima
za postavljanje
šatora ili vreća za
spavanje

Ova kategorija ne uključuje:



pružanje smještaja u kućama i
namještenim ili nenamještenim
stanovima ili apartmanima za stalni
boravak, koji se u pravilu iznajmljuju
mjesečno ili godišnje



brodove za kružna
putovanja

Kompenzacija utjecaja na očuvanje ili obnovu određena u fazi službenog odobravanja turističke djelatnosti ne smatra se doprinosom mjerama očuvanja ili obnove.

Pregled potencijalno prihvatljivih aktivnosti Terma Sveti Martin sukladno EU Taksonomiji

Poduzeće će u budućnosti raditi na širenju infrastrukture za osobnu mobilnost, održavati će infrastrukturu za cestovni prijevoz s nultim emisijama CO₂ iz ispušnih cijevi, te će održavati svoje prilazne ceste i puteljke. Navedeno se podudara sa sljedećim taksonomskim aktivnostima:

6.13.

Infrastruktura za osobnu mobilnost, biciklistička logistika:

Izgradnja, modernizacija, održavanje i upravljanje infrastrukturom za osobnu mobilnost, uključujući izgradnju cesta, mostova i tunela na autocestama te drugu infrastrukturu za pješake i bicikle s električnim pogonom ili bez njega.

6.15.

Infrastruktura za niskouglični cestovni i javni prijevoz:

Izgradnja, modernizacija, održavanje i upravljanje infrastrukturom koja je potrebna za cestovni prijevoz s nultim emisijama CO₂ iz ispušnih cijevi te infrastrukturom za pretovar i gradski prijevoz.

3.4.

Održavanje cesta i autocesta:

Održavanje ulica, cesta i autocesta, ostalih kolnih i pješačkih putova te površinski radovi na ulicama, cestama, autocestama, mostovima, tunelima, uzletno-sletnim stazama, stazama za vožnju i stajankama zračnih luka, definirani kao sve mjere koje se poduzimaju radi održavanja ili ponovne uspostave upotrebljivosti i razine usluge cesta. Za mostove i tunele ekonomska djelatnost uključuje samo održavanje ceste koja prolazi mostom ili tunelom. Ne uključuje održavanje samog mosta ili tunela. Ekonomska djelatnost uključuje rutinsko održavanje, koje može biti planirano redovito. Uključuje i preventivno održavanje i sanaciju koji se definiraju kao radovi radi očuvanja ili ponovne uspostave upotrebljivosti te radi produljenja vijeka upotrebe postojeće ceste. Održavanje je uglavnom namijenjeno upravljanju kolnikom i odnosi se samo na sljedeće glavne elemente ceste: vezni i habajući sloj asfalta te betonske ploče. Ceste obuhvaćene tom ekonomskom djelatnošću izrađene su od asfalta, betona ili njihove kombinacije.

11.1. Zaključak

Provedeno je utvrđivanje prihvatljivosti aktivnosti poduzeća s EU Taksonomijom. Aktivnosti poduzeća su ocjenjene kao prihvatljive. Za usklađenost s EU Taksonomijom, potrebno je provesti temeljitu analizu usklađenosti aktivnosti sukladno kriterijima tehničke provjere.

Analiza usklađenosti aktivnosti prema kriterijima tehničke provjere je definirani KPI ESG Strategije.



12. Mapiranje učinaka, rizika, prilika (IRO – Impacts, Risks, Opportunities)

Pri razmatranju formata izvješća o održivosti, inicijalno je usuglašeno da Terme namjeravaju izvijestiti o održivosti za 2023. godinu kroz ESRS standard. Upravo iz tog razloga, potrebno je pojasniti značajan dio standarda, a to su učinci, rizici i prilike.

Pojam učinci odnosi se na pozitivne i negativne učinke u području održivosti povezane s poslovanjem poduzeća, kako su utvrđeni postupkom procjene značajnosti učinaka. Odnosi se na stvarne i potencijalne buduće učinke.

Izraz rizici i prilike odnosi se na financijske rizike i prilike za poduzeće koji se odnose na održivost, što uključuje i one koji proizlaze iz ovisnosti o prirodnim, ljudskim i socijalnim (društvenim) resursima, kako je utvrđeno postupkom procjene financijske značajnosti.

Zajednički se nazivaju „učinci, rizici i prilike” (IRO) i odražavaju perspektivu **dvostruke značajnosti**.

12.1. Učinak – (E) Okoliš

Unatoč nedostatku službene ESG strategije ili strategije održivosti, jasno je opredjeljenje Terma Sveti Martin prema održivom poslovanju. S tom namjerom poduzete su brojne aktivnosti i preuzeti su brojni zadaci od strane raznih odjela. Obzirom na sve već postignute ciljeve i ono što Terme na području pozitivnog utjecaja na okoliš i društvo namjeravaju postići, potrebno je pravilno mapirati sve učinke Terma na okoliš i društvo, te sagledati i upravljačke učinke.

Na internetskoj je stranici vidljiva svijest Terma Sveti Martin da hotelska industrija ima izrazito negativan utjecaj na okoliš te da teže smanjenju svog negativnog utjecaja:

“Obzirom na velik utjecaj hotelske industrije na okoliš, naš strateški cilj je da to svedemo na minimum. Redovitom edukacijom osoblja, pa i gostiju, pokušavamo svima otvoriti vidike koliko je važno očuvanje okoliša. Provodimo projekte energetske učinkovitosti s ciljem smanjenja emisija stakleničkih plinova iz stacionarnih uređaja za loženje. Imamo pet pročistača otpadnih voda koji su razmješteni po cijelom resortu. Sav otpad se prije predaje sakupljaču selektira i tada se predaje prema vrsti otpada, s čime smo uvelike smanjili količine miješanog komunalnog otpada koji je neselektivni i ne može se reciklirati. Uveli smo korekciju pH vrijednosti vode u bazenima pomoću ugljičnog dioksida, čime smo izbacili iz tehnološkog procesa jednu opasnu kemikaliju (sumpurnu kiselinu).”⁴⁷

Terme u Politici upravljanja kvalitetom i okolišem primjenjuju okolišne elemente ESG strategije koji se odnose na utjecaj poslovanja ili investicijskih aktivnosti na okoliš, a pritom vodeći računa o pitanjima očuvanja prirode, smanjenja negativnog utjecaja na okoliš te poticanja održivih praksi, što je i javno vidljivo na internetskoj stranici, kao i posjedovanjem certifikata Sustainable Hotel, EU Ecolabel te Green Key.

Politika upravljanja kvalitetom i okolišem primjenjuje se na usluge smještaja, ugostiteljstva, wellnessa i opuštanja, sporta i aktivnog odmora, kongresa i team buildinga.

⁴⁷ Terme Sveti Martin – Održivo poslovanje, [poveznica](#)



U poslovanju se sustav upravljanja kvalitetom i okolišem očituje kroz:

✓

osiguravanje visoke razine svijesti i kulture ponašanja u pogledu zaštite okoliša i zaštite na radu

✓

trajno smanjivanje negativnog utjecaja na okoliš kroz preventivne aktivnosti u upravljanju energijom, vodom, otpadom i opasnim tvarima

✓

posvećivanje zaštiti prirodnog okoliša i prevenciji onečišćenja te sigurnosti i zaštiti zdravlja pri realizaciji razvojnih projekata

✓

usklađivanje sa zakonskim zahtjevima iz područja zaštite okoliša

✓

pružanje gostima hotela uslugu na najvišoj razini te održavanjem trajno visoke razine zadovoljstva

✓

poticanje dobavljača na razvoj ekološko povoljnijih roba i usluga.

Na razini poduzeća imenovana je odgovorna osoba za okoliš, odnosno voditelj održavanja koji je zadužen za nadzor selektivnog odvajanja otpada te vođenje brige o stanju zelenih površina u vlasništvu poduzeća te odgovorna osoba za energetske učinkovitost. Tijekom poslovanja u 2022. i 2023. godini, poduzeće je definiralo specifične ciljeve zaštite okoliša u okviru svojih godišnjih/višegodišnjih ciljeva i planova, a ciljevi su bili, između ostalog, usmjereni na poboljšanje obrade otpadnih voda iz kuhinja te izgradnju (izradu) „zelenih otoka“ za selektivno odlaganje otpada.

Specifični ciljevi i poduzete mjere vezano za smanjenje utjecaja na okoliš, tijekom 2022. i 2023. godine navedeno u Green Key certifikatu.

Pojedinačni ciljevi	Mjere	Mjere za dostizanje pojedinačnih ciljeva	Metode praćenja realizacije
2022.			
Poboljšanje usklađenosti sa propisima i smanjivanje negativnog utjecaja na okoliš	Smanjiti potencijalno negativan utjecaj na ozonski sloj Poboljšanje obrade otpadnih voda iz kuhinje	Investicije u energetske učinkovitost i obnovljive izvore energije Dodavanje sredstava na biološkoj bazi koje rastvaraju masnoće	Praćenje emisija stakleničkih plinova u okoliš Kvaliteta otpadnih voda
Poboljšanje upravljanja otpadom	Smanjivanje količine opasnog otpada Dodatne investicije u deponij otpada Izrada zelenih otoka u apartmanskome naselju na parkiralištu hotela	Održivo gospodarenje otpadom – donacije Investicija Investicija	Praćenje količina opasnog otpada Realizacija investicije Realizacija investicije
2023.			
Poboljšanje usklađenosti sa propisima i smanjivanje negativnog utjecaja na okoliš	Smanjivanje količina biorazgradivog otpada predanog na zbrinjavanje u odnosu na 2022. godinu Kupnja rashladnih uređaja s ekološki prihvatljivom radnom tvari	Investicija Investicija	Praćenje količina biorazgradivog otpada
Poboljšanje upravljanja otpadom	Smanjivanje količine opasnog otpada Izrađivanje zelenih otoka u apartmanskome naselju na parkiralištu hotela	Održivo gospodarenje otpadom – donacije Investicija	Praćenje količine opasnog otpada Realizacija investicije

Tablica 9. Pojedinačni ciljevi zaštite okoliša, mjere i metode

Zaštita okoliša temelji se i na prilagodbi poslovnih procesa koji dovode do uštede energije, a tijekom poslovanja u 2022. godini Terme su za ostvarenje ciljeva provele slijedeće aktivnosti: zamjenu vanjske stolarije na zgradi apartmana, rad klimatskog sustava prilagođen je radnim vremenima objekata, uvedene su dodatne kontrole tj. dnevno očitavanje brojila za vodu i plin od „velikih“ potrošača unutar sustava uz prijavu većeg odstupanja u potrošnji energenata.

Svi uslužni procesi Terma temelje se na načelima upravljanja kvalitetom, zaštitom okoliša, zaštitom zdravlja zaposlenika i sigurnosti radnog mjesta. Time su procesi usklađeni s načelom „ne čini značajnu štetu“ („DNSH – do no significant harm“).



Terme kontinuirano analiziraju svoje poslovanje i prakse te identificiraju i osmišljavaju mogućnosti za poboljšanja u području društveno odgovornog poslovanja. U području razvijanja inovativnih usluga doprinose klimatskim izazovima, osiguravajući rješenja za očuvanje okoliša i odgovor na izazove, a koji se tiču prelaska na održivo i odgovorno poslovanje. Kao partner nizu društveno odgovornih organizacija, Terme provode aktivnosti zaštite okoliša u svim aspektima kružnog gospodarstva kao doprinos postizanju održivog razvoja temeljenog na znanju i konkurentnoj ekonomiji s niskom razinom ugljika i učinkovitim korištenjem resursa.

12.1.1. E1 Klimatske promjene

Ovaj standard obuhvaća učinke i aktivnosti koje se odnose na:



PRILAGODBU KLIMATSKIM PROMJENAMA

- opasnosti povezane s klimom koje mogu dovesti do fizičkih rizika klimatskih promjena za hotel te tranzicijski rizici koji proizlaze iz potrebne prilagodbe opasnostima povezanim s klimatskim promjenama



UBLAŽAVANJE KLIMATSKIH PROMJENA

- kako hotel rješava problem svojih emisija stakleničkih plinova te povezane tranzicijske rizike i



ENERGETIKU

- pitanja povezana s energijom, u mjeri u kojoj su relevantna za klimatske promjene.



Navedene aktivnosti se sagledavaju kroz slijedeći okvir:

planove i sposobnost hotela da prilagodi svoju strategiju i poslovni model na način da ih uskladi s prelaskom na održivo gospodarstvo čime se doprinosi ograničavanju globalnog zagrijavanja na **1,5 °C** do 2030.

sve druge mjere koje je hotel poduzeo i rezultat takvih mjera za sprečavanje, ublažavanje ili uklanjanje stvarnih ili potencijalnih negativnih učinaka te bavljenje rizicima i prilikama.

Pri donošenju strateških odluka, potrebno je razmotriti utjecaj istih na okoliš. Kao najvažnije ističu se smanjenje stakleničkih plinova i očuvanje zelenih površina.



Ostvarenje održive, klimatski neutralne i zelene Europe do 2050. godine jedan je od prioriteta EU-a, stoga Terme Sveti Martin poslovanje usmjeravaju na smanjenje posljedica klimatskih promjena. Kako bi to bilo postignuto, potrebno je izraditi Strategiju dekarbonizacije kojom se detaljno planira prijelaz na nisko ugljično gospodarstvo i smanjivanje vlastitih emisija stakleničkih plinova (vlastitih ali i u Opsegu 3 - duž svog lanca vrijednosti). Drugi strateški važan cilj je očuvanje zelenih površina (na čemu Terme aktivno rade unutar svog perimetra, ali i kroz razne suradnje duž lanca vrijednosti).

Prilagodba klimatskim promjenama

Infrastruktura obično ima dug vijek trajanja i može biti podložna promjenjivim klimatskim uvjetima te sve nepovoljnijim i češćim ekstremnim vremenskim i klimatskim utjecajima tijekom godina. Pod nadzorom i kontrolom relevantnih javnih tijela, procjene ranjivosti na klimatske promjene i rizika pomažu u prepoznavanju značajnih klimatskih rizika. To je osnova za identifikaciju, procjenu i provedbu ciljanih mjera prilagodbe koje pomažu smanjiti preostali rizik na prihvatljivu razinu.

Sukladno procjeni klimatoloških rizika, klimatske nepogode koje su identificirane kao relevantne za predmetnu infrastrukturu Terma i lokaciju na kojoj se nalaze: suša, obilna oborina, toplinski val, šumski požar (požar otvorenog prostora), olujni vjetar i riječna poplava.



Obzirom da nije identificiran visok ili srednji rizik povezan s lokacijom, niti u kratkoročnom, srednjoročnom ili dugoročnom vremenskom periodu – prilagodba klimatskim promjenama će se razraditi kao dugoročan plan postupanja obzirom na strateške potrebe Terma.

Ublažavanje klimatskih promjena

Ublažavanje klimatskih promjena obuhvaća dekarbonizaciju, energetske učinkovitost, uštedu energije i uvođenje obnovljivih oblika energije. Obuhvaća i poduzimanje mjera za smanjenje emisija stakleničkih plinova ili povećanje sekvenciranja stakleničkih plinova, a temelji se na politici EU-a o ciljevima smanjenja emisija za 2030. i 2050.

Terme su posvećene cilju smanjivanja ugljičnog otiska (emisija stakleničkih plinova) ulaganjem u obnovljive izvore energije, energetskom obnovom objekata i kupnjom električnih prometnih sustava te smanjenju potrošnje električne energije iz fosilnih goriva čime se povećava otpornost hotela na klimatske promjene. Obzirom na potrebu za mjerljivošću svih učinaka na okoliš, odlučeno je da se izradi mjerenje ugljičnog otiska radi ustanovljavanja bazne godine potrebne za daljnji razvoj strategije i plana aktivnosti i potrebnih ulaganja u slijedećem periodu. Određeno je da je bazna godina 2022. te se kompletan izračun nalazi u poglavlju 6 ovog dokumenta. Slijedeće mjerenje će se napraviti s krajem 2023. radi provjere potencijalnog pomaka i određivanja konkretnog plana do 2030. i 2050. No, Terme i sada ulažu u smanjivanje emisija stakleničkih plinova te je započeto s voznim parkom, konkretno kupnjom novih vozila na fosilna goriva, ali najviše kategorije s obzirom na količinu emisija stakleničkih plinova.

Poduzeće koristi:

50%
vozila na fosilna
goriva najviše
kategorije

od ukupno

100%
dizelskih vozila



Pomoću prikupljenih podataka i emisijskih faktora napravljen je izračun ugljikovog otiska kompleksa Terma kako bi se mogao utvrditi najveći potencijal smanjenja emisija te pratiti i

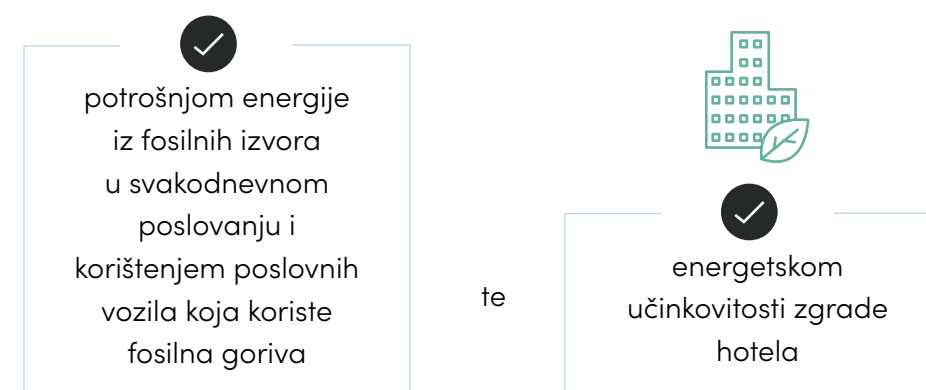
uspoređivati emisije CO₂ u budućnosti. **U 2022. godini emisija stakleničkih plinova iznosila je 1.610,9 t CO₂e.** Emisije uključuju i izračun emisija uslijed korištenja električne energije po lokacijskom principu. Staklenički plinovi metan (CH₄) i dušikov oksid (N₂O), kao i radne tvari fugitivnih rashladnih emisija, svedeni su pomoću GWP-a na ekvivalentnu emisiju CO₂.

Terme Sveti Martin potvrđuju i obvezuju se da je dosadašnji, sadašnji i budući rad poduzeća na ublažavanju klimatskih promjena u skladu s Pariškim sporazumom (ili ažuriranim međunarodnim sporazumom o klimatskim promjenama) te je kompatibilan s ograničavanjem globalnog zagrijavanja na 1,5 °C.

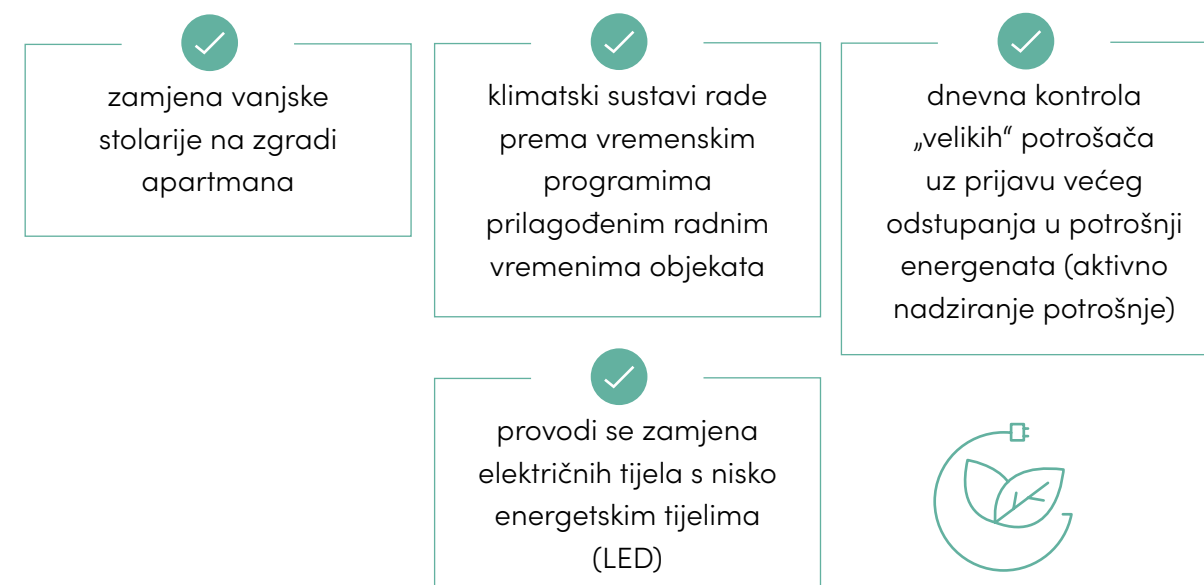


Energetika

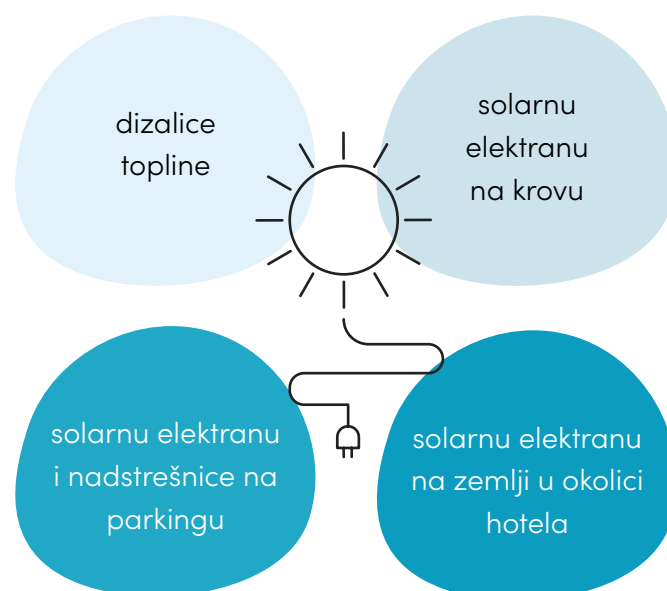
Terme **utječu na klimatske promjene**, u smislu značajnih pozitivnih i negativnih stvarnih i potencijalnih učinaka, prvenstveno:



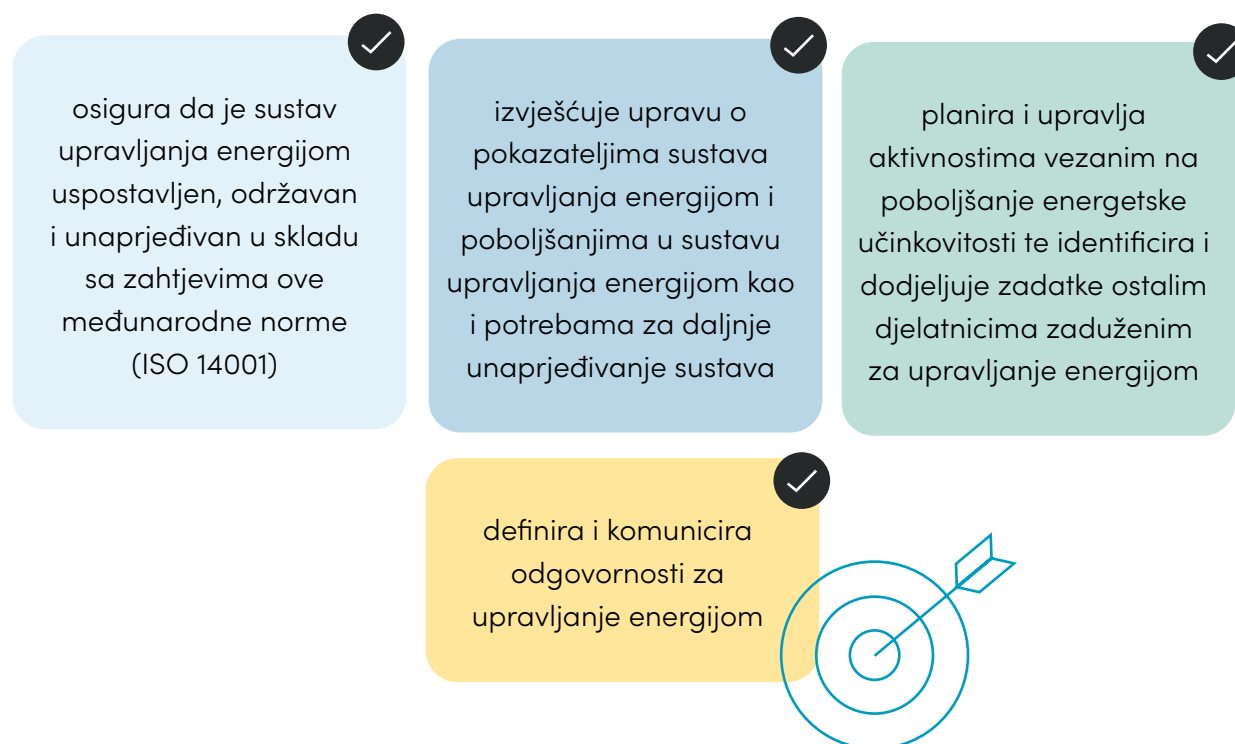
Konkretno poduzete mjere za smanjenje potrošnje energije i upravljanje potrošnjom su:



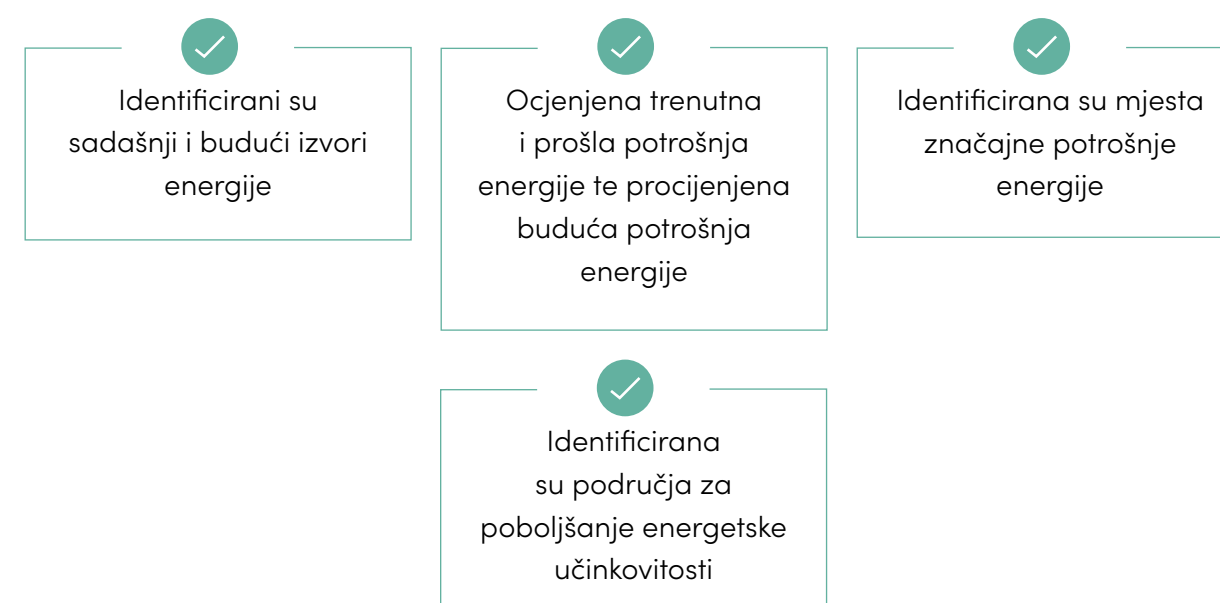
Obzirom na značajan utjecaj Terma na klimatske promjene postoji potreba za izradom **akcijskog plana za ulaganje u energetske učinkovitost**. Izrada plana će se uvrstiti u strategiju održivosti, a cilj je plana poboljšanje energetske učinkovitosti ulaganjem u:



Uprava je odredila **predstavnik uprave za energetske učinkovitost** s ciljem da:



Energetski pregled Terma definiran je procedurom *Energetski pregled - upravljanje aspektima energije i dokumentom Registar aspekata energije*. U okviru tih dokumenata:



Pri provedbi energetskog pregleda definiraju se energetski pokazatelji i polazni parametri za svaki od značajnih aspekata energije te se definiraju se u odnosu na koje se prati energetska učinkovitost. Energetski pokazatelji se ocjenjuju i po potrebi revidiraju prilikom redovitih i izvanrednih ocjena aspekata energije.

Na osnovu energetskog pregleda, polaznih parametara, postavljenih pokazatelja energije i primjenjivih zakonskih i ostalih zahtjeva uprava definira **ciljeve unutar akcijskih planova za unaprjeđenje energetske učinkovitosti**. Ciljevi i akcijski planovi donose se najmanje jednom godišnje i navode se u obrascu *Ciljevi i akcijski planovi*.

Energetska učinkovitost zgrade

Hotel je projektiran na način da ima mnogo staklenih pregrada i prozora pa postoji problem u prijelaznom razdoblju u travnju i svibnju. Dio hotela okrenut je na jug (prema šumi) pa se pretjerano zagrijava, a dio hotela okrenut na sjever (prema parkingu) je hladan. Tako nastaju gubici vezani uz grijanje i hlađenje. Prijedlog mjere je uvođenje termo folija za zaštitu od pretjeranog zagrijavanja. Za potrebe budućih investicija, napravljena je ogledna soba ("mock room") sa smart-room sistemom (automatizirana potrošnja koja pridonosi uštedama).

Energetska učinkovitost grijanja i hlađenja

Ugrađeni su sustavi za regulaciju grijanja i klimatizacije. Ventilacijski, klimatizacijski sustavi i sustavi za grijanje kontroliraju se najmanje jednom godišnje, kako bi bili energetske učinkoviti. **U najmanje 75% soba gase se automatski sustavi za klimatizaciju/grijanje/ventilaciju kada se otvori prozor ili vrata. Rashladni uređaji, ventilatori, bazen i dr. imaju ugrađene sustave za povrat topline radi sprječavanja daljnjeg negativnog utjecaja na okoliš.**



Energetska učinkovitost rasvjete

Koristi se energetska efikasna rasvjeta unutar objekta, 70% je LED rasvjete, a ostatak od 30% je energetska efikasna rasvjeta. Vanjska rasvjeta je minimalizirana i/ili ima ugrađene senzore za automatsko paljenje/gašenje. Većina rasvjete na javnim površinama nema detektore pokreta, ali je intenzitet rasvjete smanjen u doba kada je prisutnost korisnika (potrebe) za rasvjetom smanjena. Razvijaju se planovi za implementaciju mjera štednje energije na području recepcije, kao što su upotreba energetske učinkovite rasvjete ili senzora za prisutnost. Ovi planovi su podložni financijskom oporavku poslovanja. Za sada, mjere štednje se provode ručno tj. noćni recepcionar je dužan proći lobby hotela i ostale prostore kako bi ugasio nepotrebnu rasvjetu i sustave, npr. vodeni zid.

Energetska učinkovitost električnih uređaja i vozila

Poduzete mjere:

- ✓ hladnjaci, zamrzivači, grijači ormarići i pećnice su opremljeni izolacijskim brtvama
- ✓ filteri za masnoću u ispušnim sustavima se čiste najmanje 4 puta godišnje
- ✓ redovito se odleđuje oprema za zamrzavanje u svrhu održavanja
- ✓ postupanje vezano uz električne uređaje u praznim smještajnim jedinicama (npr. kada smještajni objekti nisu u upotrebi, hladnjaci i televizori moraju biti isključeni iz struje)
- ✓ novokupljeni električni uređaji u sobama za goste, kuhinji, praonici rublja i sl. su svi energetske efikasni
- ✓ novokupljene kosilice za održavanje površina su energetske efikasne
- ✓ smještajni objekt nudi uslugu punjenja električnih vozila

Terme Sveti Martin vode iznimnu brigu o zaštiti okoliša i u pogledu potrošača i korisnika usluge. Smatraju bitnim povratnu informaciju svojih posjetitelja o okolišnim aspektima i zadovoljstvu istima. Stoga je na internetskoj službenoj stranici postavljen Upitnik o zadovoljstvu okolišnom održivosti poslovanja te posjetitelji imaju mogućnost iskazivanja vlastitog mišljenja o učincima Terma. Detalji upitnika su navedeni u poglavlju 4. Desk analiza (str. 24).

Električna energija

Ukupna potrošnja električne energije se bilježi jednom mjesečno. Na strateškim mjestima su postavljeni odvojeni električni satovi i plinska brojila za mjerenje potrošnje energije i plina. Unutar objekta je definirana standardna temperatura grijanja/hlađenja u sobama za goste. Energija koju troše mini-barovi (min.1kWh/dan) je 0,214 kWh/dan.

Implementacijom sustava upravljanja energijom želi se naglasiti trajna usmjerenost prema energetske učinkovitosti, zadovoljavanju zahtjeva gostiju, ali i ostalih zainteresiranih strana i ostvariti sve preduvjete za kontinuirano poboljšavanje energetske učinkovitosti. Sustav je zasnovan na zahtjevima međunarodne norme ISO 50001 te ima za cilj potpuno ispunjavanje zahtjeva za energetske učinkovitim poslovanjem. Primjenjuje se na usluge smještaja, ugostiteljstva, wellnessa i opuštanja, sporta i aktivnog odmora, kongresa i team buildinga te sve aktivnosti podrške koje se obavljaju na lokaciji.

Prema Politici upravljanja energijom, temeljna načela i ciljevi upravljanja energijom su:



Smanjenje troškova energije i smanjenje emisija CO₂ je glavni prioritet direktora financija jer na troškove energenata otpada 18% prihoda. Uočeno je značajno povećanje troškova električne energije (85%) i plina (131%) tijekom 2022. u odnosu na prethodnu godinu. Trend rasta se zadržao i tijekom 2023. godine. U Tablici 10 su podaci o potrošnji bez PDV-a.

Potrošnja energenata u EUR	
2019.	519.591,00
2020.	371.162,00
2021.	502.542,00
2022.	1.009.660,00
2023.	1.502.824,00

Tablica 10. Potrošnja energenata

12.2.2. E2 Onečišćenje vode, zraka i tla

Prema standardu E2 potrebno je izvještavati o emisijama u zemlju, zrak i vodu te o korištenju opasnih i štetnih tvari. Područje primjena E2 standarda su:



Onečišćenje zraka



Onečišćenje vode



Onečišćenje tla



Onečišćenje živih organizama i prehrambenih resursa



Zabrinjavajuće tvari



Posebno zabrinjavajuće tvari



Mikroplastika

Onečišćenje zraka

Obzirom na djelatnost Terma kao i stvarne svakodnevne aktivnosti, jedino onečišćenje zraka je moguće u procesu pranja i čišćenja pa sukladno informacijama potvrđenim Green Key certifikatom, navode se i slijedeći podaci:



u kupaonicama su postavljene informacije o promjeni plahti i ručnika „na zahtjev“



najmanje **75% kemijskih** sredstava za čišćenje ima neku eko-markicu



koriste se dezinfekcijska sredstva samo onda kada je to nužno i u skladu sa zakonom



papirnati ručnici i toaletni papir su napravljeni od izbijeljenog papira koji ne sadrži klor



unutar objekta se upotrebljavaju deterdženti za pranje suđa koji posjeduju eko-markicu



unutar objekta se upotrebljavaju deterdženti za pranje rublja označeni nekom od eko-markica,



za svakodnevno čišćenje se koriste kemijska sredstva koja imaju sistem doziranja



za čišćenje se koriste platnene krpe, kako bi se smanjila potrošnja vode i kemikalija



za pranje i dezinfekciju se koriste metode bez upotrebe koncentriranih kemijskih proizvoda



unutar objekta izbjegava se upotreba mirisnih sprejeva i parfema prilikom čišćenja i pranja



hotel nudi svojim gostima mogućnost da odaberu ne korištenje usluge sobarice i čišćenja sobe radi smanjivanja korištenja sredstava za čišćenje

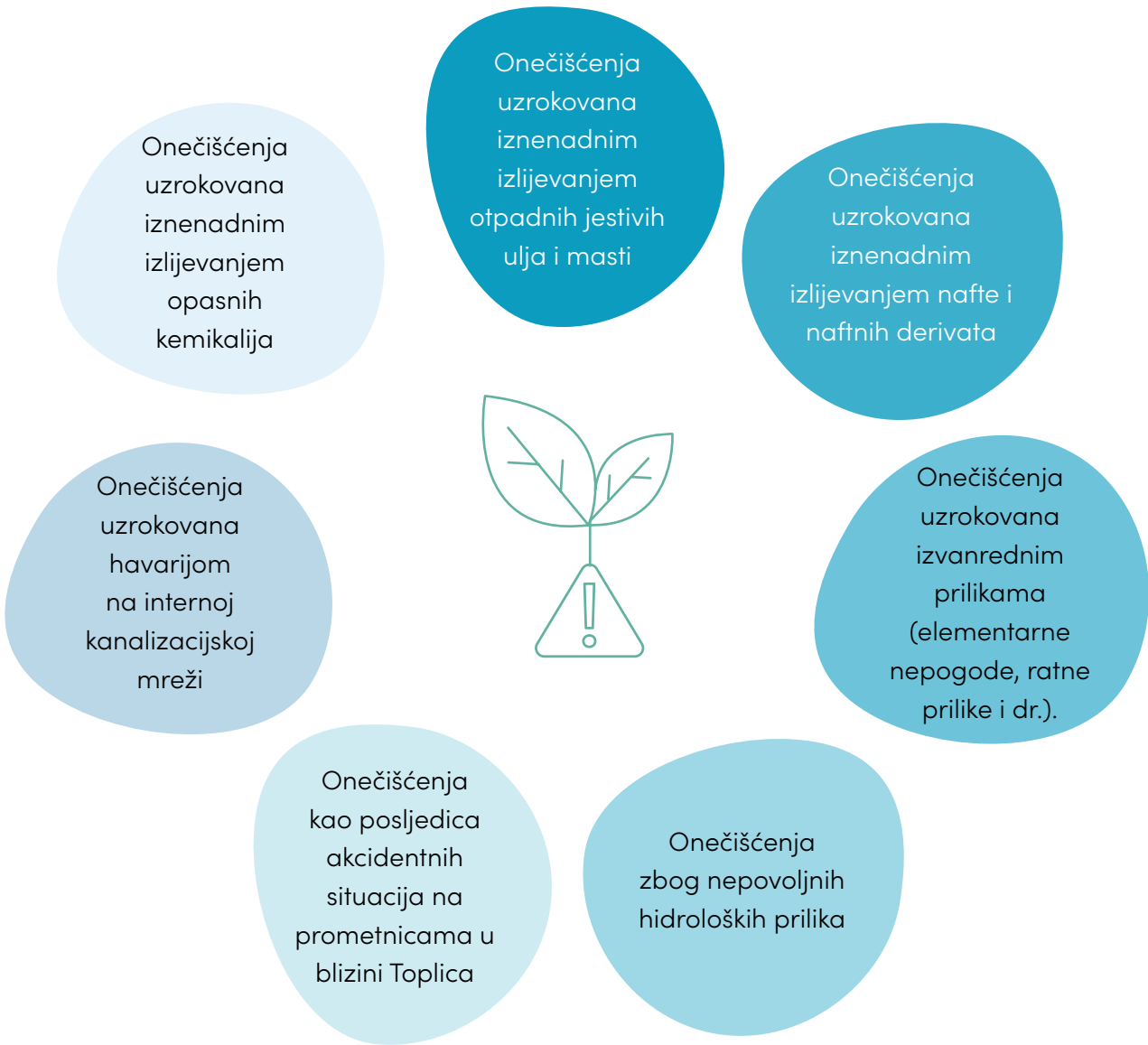
Onečišćenje vode

Terme su 2021. usvojile **Operativni plan interventnih mjera u slučaju izvanrednih i iznenadnih zagađenja voda**. Odgovorne osobe za organizaciju i provođenje interventnih mjera, te koordinaciju svih aktivnosti kod provođenja istih su generalna direktorica i direktor održavanja i sigurnosti – odgovorna osoba za zaštitu voda.

U intervjuima je spomenuto da u Općini ne postoji javni kanalizacijski sustav te da Terme koriste interni kanalizacijski sustav sa pročištačima (biorotorima). Obzirom da je izgradnja u etapama trajala od 2004. do 2009. godine te da se kompleks proteže skoro na 300.000 m², nužno je koristiti 5 biorotora. Biorotori su izvor neugodnih mirisa. Trenutno Terme ispituju mogućnost dodatnog pročišćavanja otpadnih voda neutralnim kristalima.

Mogući izvori opasnosti

Potencijalni izvori i mogući uzroci iznenadnog i izvanrednog onečišćenja okoliša Terma te potoka Gradišćaka su:



Rb.	Naziv opasne/ onečišćujuće tvari	Maksimalne količine opasne/ onečišćujuće tvari	Napomena
1	Sumporna kiselina 60%	180 kg	II skupina otrova
2	Solna kiselina 33%	60 kg	II skupina otrova
3	Natrijev hipoklorit 15%	2 t	II skupina otrova
4	Nafta i naftni derivati	50 kg	
5	Jestiva otpadna ulja i masti	200 kg	
6	Otpadne vode		
7	Ostale otpadne/onečišćujuće tvari koje se prevoze javnim prometom		

Tablica 11. Popis opasnih i onečišćujućih tvari i odgovarajuće maksimalne količine

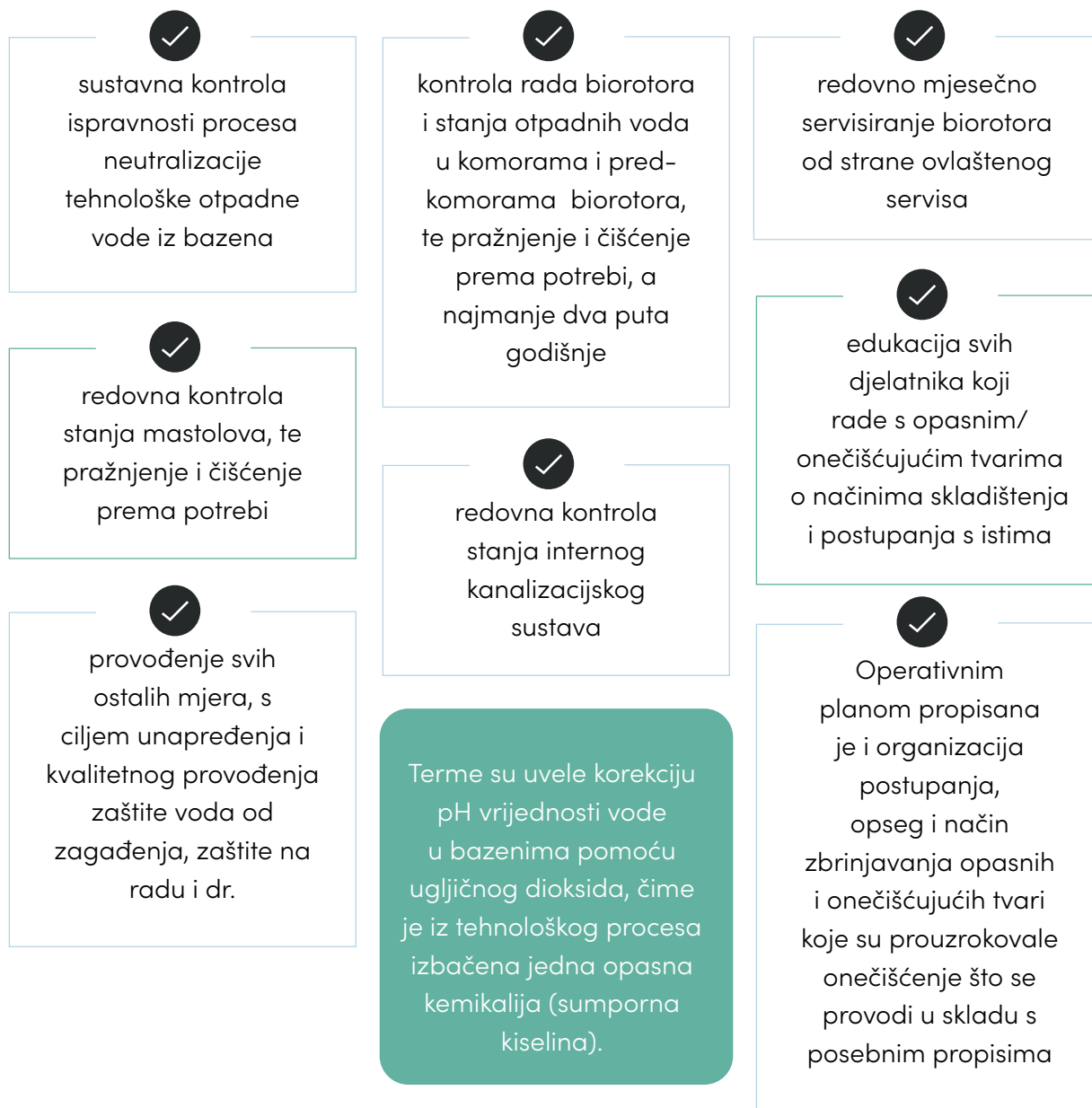
*maksimalne količine opasne/onečišćujuće tvari određene su kao maksimalne količine koje se na jednom mjestu mogu izliti/ispustiti u teren

U krugu Terma, **potencijalna onečišćenja** (rizici) sukladno evidentiranim događajima/ incidentima unutar sektora, mogu se pojaviti kao posljedica izlivanja goriva ili ulja iz motornih vozila na manipulativne površine, izlivanja otpadnog jestivog ulja iz spremnika, propusnosti internog kanalizacijskog sustava, neispravnosti separatora ulja i masti prije puštanja tehnoloških otpadnih voda u potok Gradišćak i kvara na neutralizaciji tehnoloških voda iz bazena, te njihovo ispuštanje u potok Gradišćak prije neutralizacije slobodnog rezidualnog klora. Stupanj ugroženosti voda proglašava državni vodopravni inspektor, prema tri kategorije: I, II i III. Analizom čimbenika relevantnih za nastajanje i širenje izvanrednih zagađenja obzirom na položaj Terma uz vodotok II kategorije, potok Gradišćak, postoji mogućnost zagađenja potoka u slučaju kvara na internom kanalizacijskom sustavu ili u slučaju nekontroliranog izlivanja opasnih tvari kroz interni kanalizacijski sustav. Dodatno, postoji mogućnost prosipanja opasnih i štetnih tvari iz cestovnih motornih vozila uslijed prometne nezgode odnosno nepažnje ili izlivanjem odnosno curenjem iz spremnika za otpadna ulja.

Preventivne mjere za sprječavanje onečišćenja voda

Gore navedeni potencijalni incidenti nisu ocijenjeni s visokom vjerojatnošću događanja obzirom da se aktivno provode mjere kojima se sprječava pojava nepredviđenih ili nekontroliranih situacija kroz niz propisanih i provedbenih aktivnosti sukladno zakonskim pozitivnim propisima i najboljim dostupnim praksama. Evidentirane opasne krute tvari i

tekuće kemikalije skladište se u odvojenim spremnicima i zaštićene su od curenja i zagađenja okoliša. Odvoze se na siguran način, na odgovarajuće mjesto za prihvrat takve vrste otpada. Pod preventivnim mjerama, koje se provode periodički u okviru djelatnosti tehničke službe Terma, temeljem zakonskih i drugih obveza, a u cilju zaštite voda od eventualnog zagađivanja ili njegovog blagovremenog otkrivanja i otklanjanja, smatraju se posebno slijedeće mjere i aktivnosti:



12.2.3. E3 Voda i morski resursi

E3 standard adresira:

način na koji subjekt utječe na vodne i morske resurse u smislu značajnih pozitivnih i negativnih stvarnih ili potencijalnih učinaka

sve poduzete mjere i rezultate takvih mjera za sprečavanje ili ublažavanje stvarnih ili potencijalnih značajnih negativnih učinaka te za zaštitu vodnih i morskih resursa, među ostalim u pogledu smanjenja potrošnje vode te za bavljenje rizicima i prilikama

doprinos poduzeća ciljevima Europskog zelenog plana

planove i kapacitet hotela za prilagodbu svoje strategije i poslovnog modela te da ih uskladi s promicanjem održivog korištenja vode na temelju dugoročne zaštite dostupnih vodnih resursa

zaštitu vodnih ekosustava i obnovu slatkovodnih i morskih staništa.

Obuhvaća podatke povezane s vodnim resursima:

potrošnja vode u aktivnostima, proizvodima i uslugama poduzeća, kao i

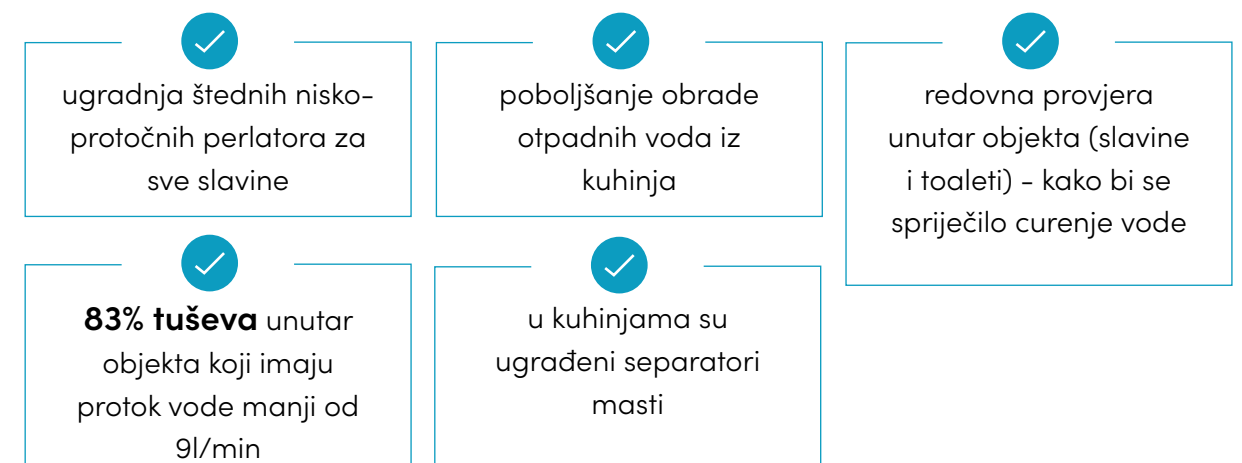
povezane informacije o povlačenju i ispuštanju vode.

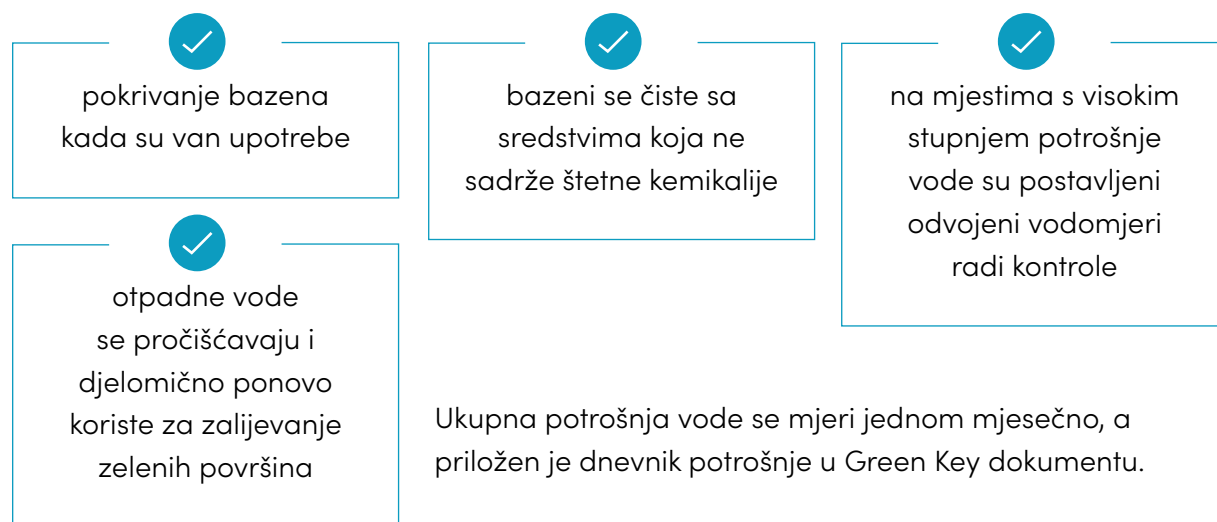
Ovaj standard jednako obuhvaća **površinske i podzemne vode**.

POTROŠNJA VODE

Terme svojim ključnim resursom vezanim za održivost poslovanja smatraju vodu (podzemnu vodu) te posebnu brigu vode o potrošnji pitke vode i poticanju gostiju da se smanji potrošnja gdje god je moguće.

Poduzete su razne mjere za smanjenje potrošnje vode u proteklom periodu, uključujući:





Kategorija potrošnje	a. Ukupna potrošnja vode	Iznos u m ³	39.977
----------------------	--------------------------	------------------------	--------

Tablica 12. Informacije o potrošnji vode u 2022. godini

12.2.4. E4 Bioraznolikost i ekosustavi

Terme razmatraju očuvanje zelenih površina prilikom donošenja strateških odluka. Imenovana je odgovorna osoba za okoliš koja vodi brigu o stanju zelenih površina u vlasništvu hotela.



Zaštita i doprinos očuvanju bioraznolikosti

Terme Sveti Martin nisu samo lokacija za opuštanje i odmor, već i destinacija očuvanja bioraznolikosti i održivih praksi. Svi zaposlenici čvrsto vjeruju u važnost zaštite prirodnih staništa i podržavanja lokalnih ekosustava. Terme preuzimaju aktivnu ulogu u podršci i podizanju svijesti o očuvanju biološke raznolikosti. Različitim inicijativama, edukacijskim radionicama i vođenim obilascima nastoje upoznati svoje goste s bogatom raznolikošću života okoliša koji nas okružuje.

Očuvanje prirodnih ljepota koje okružuju cijeli kompleks od iznimne je važnosti. Aktivno se radi na održavanju i zaštiti staništa koja okružuju kompleks i cjelokupnu lokaciju, od bujnih šuma do obala rijeke Mure. Prakticiranjem odgovornog upravljanja zemljištem i provođenjem mjera za sprječavanje uništavanja staništa, osigurava se zaštita flore i faune koja okružuje kompleks istovremeno omogućujući gostima da uživaju i cijene čuda prirode

na destinaciji u kojoj se nalaze. U Termama prepoznaju neizmjerenu vrijednost biološke raznolikosti. Ne samo da ona obogaćuje njihovo okruženje, već i pridonosi cjelokupnoj dobrobiti njihovih gostiju. Upravo iz tog razloga se nastoji stvoriti okruženje koje potiče suživot biljnih i životinjskih vrsta, promičući skladnu ravnotežu njihovog ekosustava. Kao dio predanosti održivoj praksi i lokalnoj opskrbi hranom, odlučili su se za izgradnju vlastitog biodinamičkog vrta. Ova organska oaza pruža svježe, hranjive namirnice pridržavajući se načela ekološke ravnoteže i raznolikosti. Svaka aromatična biljka posadena vrijednim rukama zaposlenika Terma priča priču o njihovoj posvećenosti prirodi. Njihov biodinamički vrt kojeg njeguju u suradnji s Centrom Dr. Rudolfa Steinera (začetnika antropozofije, na kojoj se temelji cijeli koncept Terma Sveti Martin) pravi je prikaz njihove predanosti korištenjem namirnica ekološkog i organskog porijekla. Svaka biljka posadena, ne samo u vrtu već i u cijelom kompleksu, njeguje se s pažnjom, koristeći sjemenje lokalnog porijekla, prema strogim pravilima biodinamičke poljoprivrede.



U kompleksu se uvijek traže novi i inovativni načini za povećanje predanosti održivim praksama. Jedno od područja u kojem je isto tako napravljen pomak je korištenje cvijeća u dekoriranju resorta. Uspostavljena je suradnja s lokalnim rasadnikom Stella Floris, s kojim se dijele zajedničke okolišne i društvene vrijednosti. Rasadnik osigurava lokalno uzgojeno cvijeće koje smanjuje utjecaj transporta i velikih udaljenosti na okoliš. Zajedničkim radom je osigurano da se u hotelu koristi samo najkvalitetnije, ekološki prihvatljivo cvijeće. A podržavajući lokalne tvrtke i na ovaj način, Terme također pomažu ojačati lokalno gospodarstvo i stvaranje održive zajednice. Predanost održivosti u Termama ima snažan utjecaj na goste i zaposlenike te odražava i predanost zdravijoj i održivijoj budućnosti. U



skladu s prirodom i njenim očuvanjem, ne koriste se pesticidi za održavanje zelenih površina resorta Terme Sveti Martin. Izbjegavajući štetne kemikalije, pruža se sigurno utočište za oprašivače, njeguju se zdravi ekosustavi i osigurava se mogućnost posjetiteljima da uživaju u netaknutoj prirodi tijekom svog boravka.

Zaštita divljih vrsta

U Termama Sveti Martin je **zaštita prirodnih staništa** u okruženju i **njegovanje raznolikosti životinjskih vrsta** prioritetno. Implementirane su održive prakse i aktivno se podržavaju inicijative koje promiču očuvanje i zaštitu divljih životinja. Jedna od obveza je spriječiti nezakonite postupke koji ugrožavaju vrste divljih životinja. Strogo se osuđuje žetva, konzumacija, izlaganje ili prodaja bilo koje vrste divljih životinja, podupiru se lokalne organizacije i inicijative za očuvanje prirode te se informiraju gosti o važnosti takve prakse. Odsjedanjem u kompleksu Terme Sveti Martin svaki gost pridružuje se zajedničkoj misiji zaštite i očuvanja okoliša.

Dobar primjer je i golf teren s 9 rupa i grijanim greenovima koji je od umjetne trave, i kao takav je među prvima u Europi koji zbog smanjene upotrebe pesticida osigurava očuvanje prirode, a omogućava igranje golfa tijekom cijele godine.

12.2.5. E5 Korištenje resursa i kružno gospodarstvo

Kružno gospodarstvo je model proizvodnje i potrošnje koji uključuje dijeljenje, posudbu, ponovno korištenje, popravljanje, obnavljanje i reciklažu postojećih proizvoda i materijala što je dulje moguće. Na taj način produljuje se životni vijek proizvoda.

U praksi to dovodi do smanjenja otpada na najmanju moguću mjeru. Kada proizvod dosegne kraj svojeg životnog vijeka, materijali od kojih je nastao se, kad god je to moguće, recikliraju. Oni se mogu koristiti iznova i iznova, stvarajući time dodatnu vrijednost.

Time se poduzeće udaljava od tradicionalnog linearnog modela u kojem se proizvodi bacaju nakon korištenja. Takav model zahtijeva velike količine jeftinih materijala i energije.

Kružno gospodarstvo u Termama Sveti Martin



Terme aktivno upravljaju otpadom i potiču kružno gospodarstvo mjerama za smanjenje otpada prvenstveno od hrane (u procesu proizvodnje i konzumacije hrane), povećavanjem recikliranja, naglašavajući financijski i reputacijski rizik, i surađujući s partnerima, uključujući dobavljače i tvrtke za odvoz i zbrinjavanje otpada, usmjeravajući ih na rješenja za ponovno korištenje i recikliranje otpada u nove proizvode.



Briga za okoliš i učinkovito korištenje resursa sastavni je dio poslovne strategije poduzeća, a svi zaposlenici poduzeća kontinuirano vode računa o racionalnom i učinkovitom korištenju resursa (energija, voda, materijali i otpad), u cilju poslovanja u skladu s Nacionalnom razvojnom strategijom RH do 2030. godine i Strategijom Održiva Europa do 2030.

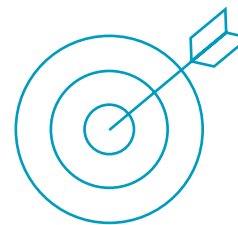


Udio otpada koji je odvojeno sakupljen i predan na recikliranje ili oporabu je između 20-50%. Radi daljnjeg smanjivanja svog negativnog utjecaja sukladno odredbama kružnog gospodarstva i ciljeva zaštite okoliša smanjenjem otpada koji nastaje u procesu korištenja proizvoda/ usluge, nabavljen je komposter za obradu biootpada koji nastaje u kuhinjama, te je nabavljena i pametna vaga koja mjeri količine biootpada po vrsti hrane. Specifični ciljevi zaštite okoliša su poboljšanje obrade otpadnih voda iz kuhinja i izgradnja (izrada) „zelenih otoka“ za selektivno odlaganje otpada.

Mjere za smanjivanje

Propisan je Pravilnik o postupanju s otpadom (01.03.2021.) kojim se određuje postupanje sa svim vrstama otpada na lokaciji Toplice Sveti Martin d.o.o., Toplice Sveti Martin, Izvorska 3.

Osnovni ciljevi postupanja s otpadom su slijedeći:



✓ **izbjegavanje i smanjivanje količine nastalog otpada (pogotovo miješanog komunalnog otpada)**

✓ **nadzor nad postupanjem s otpadom**

✓ **sortiranje i selektiranje otpada prema vrsti i recikliranje**

✓ **odlaganje otpada na samo za to predviđena mjesta**

✓ **saniranje otpadom onečišćenih površina**



Otpad o kojem treba voditi brigu na lokaciji je slijedeći:



otpad od održavanja bazenske tehnike, mastolova i bio-rotora



miješani komunalni otpad



selektivni otpad

Registrira se ukupna količina nastalog otpada te je usvojen plan za smanjenje ili ponovno iskorištenje istoga. U tu svrhu usvojena je i **Uputa za pravilno razvrstavanje i gospodarenje otpadom**. Sav otpad koji nastaje potrebno je razvrstati prema vrsti otpada i odložiti u spremnike za pojedinu vrstu otpada. Svi spremnici su označeni nazivom otpada i ključnim brojem otpada te se nalaze ispod nadstrešnice kod gospodarskog ulaza u hotel.

Biorazgradivi otpad iz kuhinje odlaže se u spremnike od 50 L („balone“) za biorazgradivi otpad i skladišti se u smetlarniku kod gospodarskog ulaza. Uskladišteni otpad se na dnevnoj bazi ubacuje u komposter. Ubacivanje u komposter vrši tehničko osoblje koje je educirano za rad s komposterom.

Otpadno jestivo ulje iz kuhinja odlaže se u spremnike od 50 L („balone“) za otpadno jestivo ulje i skladišti se u smetlarniku kod gospodarskog ulaza. Otpadno jestivo ulje se predaje ovlaštenom poduzeću za preuzimanje te vrste otpada (Bio – goriva d.o.o.) prema pozivu.

Ambalaža od kartona i papira se odlaže ispod nadstrešnice pored stroja balirke. Tehničko osoblje, osposobljeno za rad s balirkom, preša odloženi karton i papir, te u obliku bala na dnevnoj bazi odvozi na interno privremeno odlagalište otpada.

Odbačena ambalaža od plastike, koja je nepovratna, odlaže se u spremnik za plastičnu ambalažu.

Ambalaža od metala odlaže se ispod nadstrešnice, te se na dnevnoj bazi odvozi u kontejner za ambalažu od metala koji se nalazi na internom privremenom odlagalištu otpada.

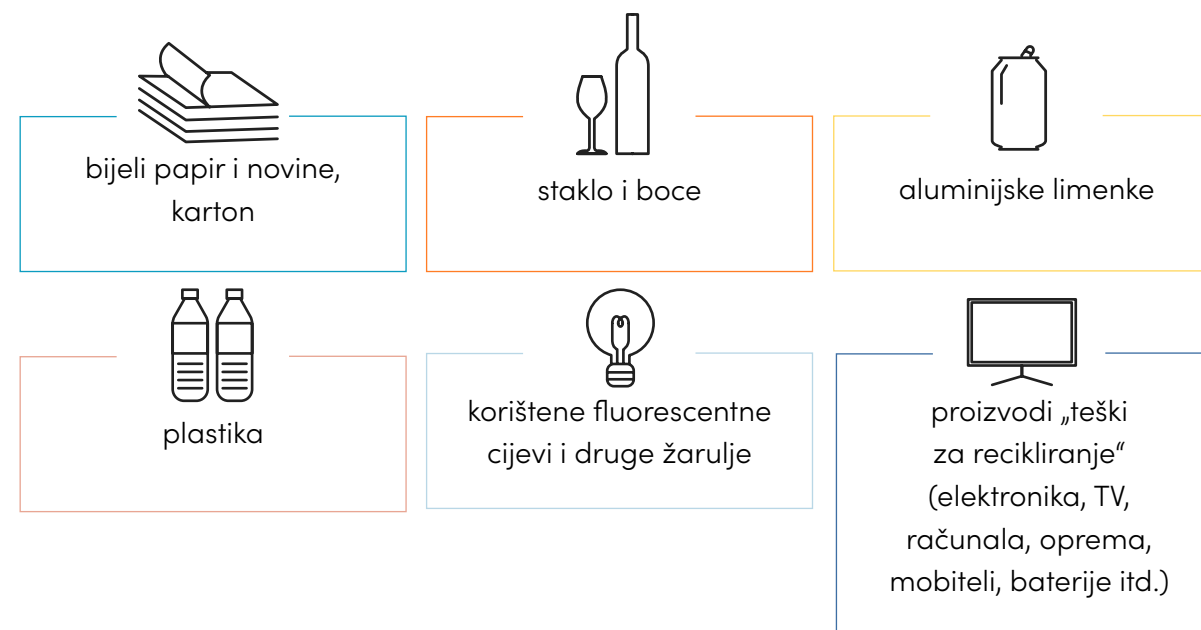
Sva povratna ambalaža od stakla sortira se u za tu ambalažu predviđenim sanducima, te se predaje dobavljaču (radi se povrat) i ne smatra se otpadom. Sva nepovratna ambalaža od stakla odlaže se u kontejner za ambalažu od stakla.

Miješani komunalni otpad se odlaže u crne vreće za smeće, te se odlaže u spremnik za miješani komunalni otpad.

Za sav ostali otpad koji nije gore naveden, potrebno je nazvati službu održavanja. Osoblju unutar smještajnog objekta su dostupne upute za pravilno razvrstavanje i gospodarenje otpadom.

Recikliranje

Visokokvalitetno recikliranje ovisi o djelotvornom odvojenom sakupljanju otpada. Za zbrinjavanje otpada koriste se europspremnici koji pridonose smanjenju otpada i povećanju efikasnosti. Sav otpad se razvrstava i predaje sakupljaču otpada prema vrsti otpada. U zgradi hotela nalaze se kante za odvajanje otpada (sobe za goste, recepcija, javni prostor, sobe za sastanke, soba za odmor, stražnji dio kuće, fitness centar, sve radne stanice, računovodstvo i administracija, kuhinja, restoran, bar). Otpad bilo koje vrste se razvrstava za ponovnu uporabu ili recikliranje, a njegovo konačno zbrinjavanje je verificirano uključujući i građevinski otpad. Reciklira se:



Prati se mjesečna stopa preusmjerenja otpada (koliki se postotak otpada reciklira u usporedbi s onim što se šalje u kantu za smeće). U 2022. su smanjene količine miješanog komunalnog otpada koji je neselektivni i ne može se reciklirati. Udio otpada koji je odvojeno sakupljen i predan na recikliranje ili uporabu je **20 – 50%** na razini godine, a u 2022. je iznosio **41,3%**.



Biootpad

Izvor biootpada je priprema i konzumacija hrane za goste, a Terme iz tog razloga registriraju ukupnu količinu otpada nastalog od hrane. Obroci koje hotel poslužuje svojim gostima su doručak, ručak i večera. U intervjuu s direktorom Odjela hrane i pića su spomenute dvije kategorije otpada – *production i plate waste*.

Za potrebe mjerenja i praćenja otpada, u proteklom razdoblju investirano je u komposter za obradu biootpada koji nastaje u kuhinjama, te u nabavu pametne vage koja mjeri količine biootpada po vrsti hrane, što je sukladno s pozitivnim odredbama kružnog gospodarstva.

Komposter se nalazi na gospodarskom dvorištu. Kamera fotografira i evidentira otpad koji je ušao u komposter. Analiza bačenog otpada je temelj za komunikaciju s djelatnicima s ciljem smanjenja biootpada na način da se analizom odluči da se neka hrana upotrijebi za druga jela ili priloge. Na taj se način cilja reducirati otpad od hrane.



U okviru projekta **Smanji otpad od hrane kuhaj za svoje goste** organiziranom od strane Fonda za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost, zaposlenici Terma Sveti Martin proveli su i prvo i drugo mjerenje proizvedenog otpada od hrane tijekom razdoblja od 7 dana. U razdoblju od **21. veljače do 27. veljače 2022.** godine izvršeno je prvo mjerenje prosječne količine otpada od hrane po posluženom obroku, te je utvrđeno kako količina otpada iznosi 0,13 kg po posluženom obroku. U razdoblju od **27. ožujka do 2. travnja 2023.** godine izvršeno je drugo mjerenje, kada je utvrđeno da prosječna količina otpada od hrane po posluženom obroku iznosi 0,14 kg. Usporedbom analize rezultata oba mjerenja uočeno je neznatno povećanje količine otpada od hrane po posluženom obroku, a kao glavni razlog povećanja navodi se struktura gostiju te povećani broj gostiju koji uzimaju veću količinu hrane na tanjure koju u konačnici ne konzumiraju te ista završi kao otpad.

Također, uočeno je smanjenje otpada od voća i orašastih plodova u odnosu na prvo mjerenje, za što je razlog da u periodu drugog mjerenja nije bilo voća koje se reže, poput lubenice i dinje. Naime, u konkretnom vremenskom periodu konzumiralo se voće posluženo u komadima, poput krušaka i jabuka, slijedom čega je manje hrane postalo otpad. Napominje se kako na bifeu za doručak koriste mali desertni tanjuri kako bi se potaklo goste hotela da uzimaju manje hrane (u skladu i s *Healthness* strategijom).

Od 01. listopada 2023. krenulo se s vaganjem plate waste-a i na taj način će se vidjeti koliko je hrane bačeno od strane gostiju. Cilj je educirati i goste hotela o problemu bacanja hrane.

Terme su uložile znatna sredstva i trud u organizaciju i uspostavu upravljanja otpadom koji

nastaje kao posljedica vlastitih poslovnih aktivnosti. Uočeno je da postoji još niz mogućnosti za poboljšanja na ovom dijelu mogućeg gospodarenja otpadom. Utjecaj na gospodarenje otpadom koji nastaje u lancu vrijednosti prije ili nakon poslovnih procesa, Terme za sada vide isključivo kao osvještavanje partnera u lancu i predlaganje potencijalnih mjera.

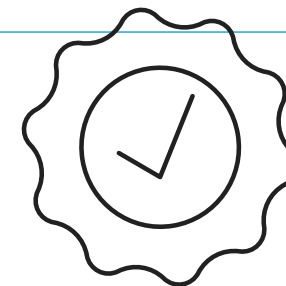
Uočene prilike:



- ✓ **odjel domaćinstva ne nabavlja održive i lokalno proizvedene sadržaje i posteljinu**
- ✓ **odjel recepcijskih operacija ne upravlja elektroničkim otpadom, poput starih kartica za otvaranje vrata ili elektroničkih uređaja (reciklira se samo papir)**

Dobre prakse:

- ✓ wellness – koristi ekološki prihvatljive i održive proizvode za tretmane i terapije, dio preparata se dobavlja lokalno, a dio (tražen od strane gostiju) od većih dobavljača
- ✓ sukladno Green Key certifikatu – koriste se ekološki prihvatljiva sredstva za čišćenje
- ✓ jednokratna plastika je izbačena iz upotrebe sa 01. svibnja 2023. godine – prema izračunima, po svim odlukama vezanim uz jednokratnu plastiku, izbačeno je oko 300.000 komada jednokratne plastične ambalaže iz upotrebe
- ✓ gosti se potiču na smanjenje negativnog utjecaja upotrebom pisanog osvrta od pleksiglasa u sobama na kojoj se navode pogodnosti za goste ukoliko ne traže čišćenje sobe ili zamjenu posteljine. Nagrada je npr. gratis piće u hotelskom baru. Inače, posteljina se mijenja svaka tri dana, ručnici svaki dan.
- ✓ pokrenuta je inicijativa o korištenju reciklabilne ambalaže koja se odnosi na papirnatu i drvenu ambalažu
- ✓ vezano za potrošnju papira, uveden je reciklirani papir (i unajmljena su dva nova printera koja su efikasnija u pogledu potrošnje tonera i električne energije)



12.3. Učinak – (S) Društvo

Svako poduzeće djeluje unutar šireg, raznolikog društvenog skupa. 'S' u ESG-u označava društvene čimbenike, koji služe ocjenjivanju interakcije poduzeća sa zaposlenicima, zajednicama u kojima posluje i političkim okruženjem. Društveni čimbenici se bave odnosima koje poduzeće održava i ugledom koji njeguje među osobama i institucijama s kojima posluje, te uključuje i radne odnose te raznolikost i uključivost.

12.3.1. S1 Vlastita radna snaga

Kroz standard ESRS S1 sagledavaju se značajni učinci poduzeća na njegovu vlastitu radnu snagu, kao i povezani značajni rizici i prilike, uključujući:

a)

način na koji poduzeće utječe na vlastitu radnu snagu u smislu značajnih pozitivnih i negativnih stvarnih ili potencijalnih učinaka

b)

sve poduzete mjere i rezultate tih mjera za sprečavanje, ublažavanje ili saniranje stvarnih ili potencijalnih negativnih učinaka te bavljenje rizicima i prilikama

c)

prirodu, vrstu i opseg značajnih rizika i prilika poduzeća povezanih s njegovim učincima i ovisnostima o vlastitoj radnoj snazi te način na koji poduzeće upravlja njima; te

d)

financijske posljedice za poduzeće u kratkoročnom, srednjoročnom i dugoročnom razdoblju zbog značajnih rizika i prilika koji proizlaze iz učinaka i ovisnosti poduzeća o vlastitoj radnoj snazi

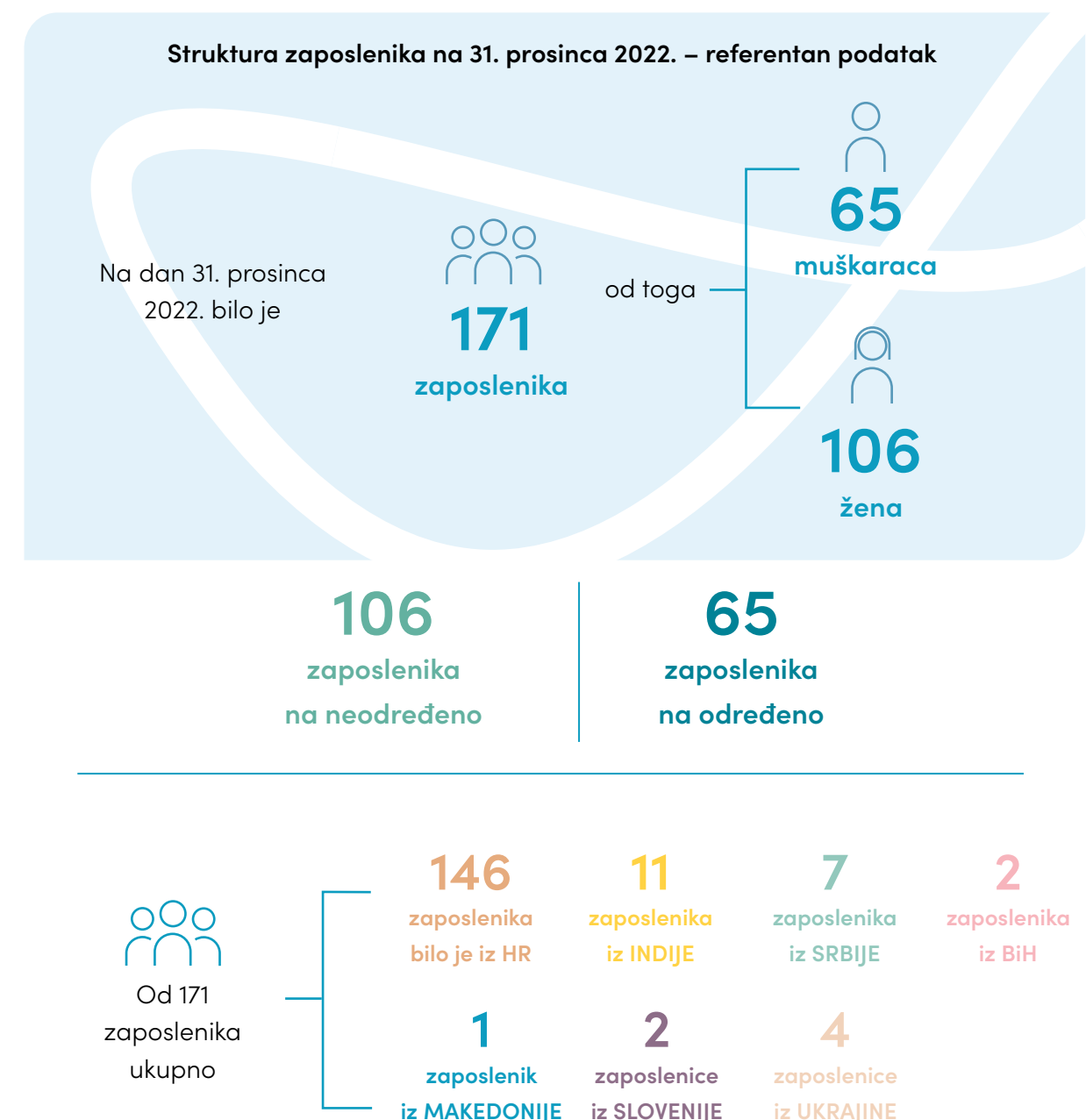


Terme Sveti Martin

Vlastita radna snaga je za Terme ključna skupina dionika. Terme žele ostati najpoželjniji poslodavac svojim zaposlenicima, promičući kulturu inovacija i stalna unapređenja na svim područjima, uključujući radne vještine i poslovne procese u proizvodima i uslugama.

Terme se svojom Politikom upravljanja kvalitetom i okolišem obvezuju zapošljavati stručno i ambiciozno osoblje koje će imati mogućnosti i obveze stalno se razvijati i usavršavati te preventivnim aktivnostima smanjivati rizik od ozljeda i bolesti zaposlenika.

Obzirom da su Terme po službenoj i realnoj klasifikaciji srednje poduzeće, niže navodimo identificirane i značajne utjecaje, dok preostale teme i podteme koje ne nose učinak ne navodimo.



Segmentacija zaposlenika TSM po spolu i rezidentnosti	Broj	% od ukupnog broja
Žene	106	61,99%
Muškarci	65	38,01%
Državljeni RH	146	85,21%
Strani državljani	27	15,79%
Ukupan broj zaposlenika	171	100%

Tablica 13. Struktura zaposlenika po spolu i rezidentnosti, 31. prosinca 2022.

Ulaskom u sezonu, mijenja se broj zaposlenika kao i struktura. Broj zaposlenika se penje sa **171 na 192, što čini sezonski rast od 12.3%.**

Struktura zaposlenika na 31. kolovoza 2023.

Ovaj podatak je izdvojen obzirom da je referentan za sagledavanje strukture zaposlenika na vrhuncu sezone. Na kraju kolovoza je zaposleno 192 zaposlenika, a od toga je na neodređeno zaposlenih 160 zaposlenika. Svi su djelatnici na kolektivnom ugovoru (obaveza za sektor ugostiteljstva na razini RH, a Terme to i podržavaju i poštuju).

Segmentacija zaposlenika TSM po spolu i rezidentnosti	Broj zaposlenika	% od ukupnog broja
Žene	111	57,81%
Muškarci	81	42,19%
Državljeni RH	153	76,69%
Strani državljani	39	20,31%
Ukupan broj zaposlenika	192	100%

Tablica 14. Struktura zaposlenika Terma Svetog Martina po spolu i rezidentnosti, 31. kolovoza 2023.

Segmentacija zaposlenika po odjelima	Broj zaposlenika	% od ukupnog broja
Uprava	8	4,2%
Prodaja i marketing	14	7,3%
Održavanje i sigurnost	19	9,9%
Nabava i trgovina	6	3,13%
Financije i IT	8	4,17%
Hotelske operacije	68	35,42%
Recepcija	7	3,65%
Domaćinstvo	42	21,88%
Wellness i bazeni	17	8,9%
Sport i sportski sadžaji	2	1,04%
Upravljanje ljudskim potencijalima	1	0,52%
Hrana i piće	67	34,9%
Hrana	43	22,4%
Piće	24	12,5%
Ukupan broj zaposlenika	192	100%

Tablica 15. Struktura zaposlenika po odjelima, 31. kolovoza 2023.

Radni uvjeti – Radno vrijeme

U intervjuu s direktoricom Upravljanja ljudskim resursima, pri razgovoru o detekciji postojećih problema, visoko je rangirana situacija o postojanju izuzetno velikog broja prekovremenih sati kod najboljih radnika (pojedinci imaju i do 400 prekovremenih sati). Ukupno je evidentirano 12.000 prekovremenih sati. No, istovremeno se pojavljuje situacija da poneki zaposlenici ne ostvare ni fond potrebnih sati. Menadžment je izuzetno svjestan ove situacije te aktivno traži rješenje ovog problema, npr. obrazac u kojem se ispravno i provjereno evidentiraju prekovremeni sati. Naime, u intervjuu s direktorom Hotelskih operacija ustanovljeno je da se dolazak i odlazak s posla evidentira usmenom potvrdom voditelju, tj, ne postoji neovisan i direktan unos u sustav o vremenu dolaska i odlaska s posla.

Donesena je odluka uprave da u slučaju da se prijeđe brojka od 200 prekovremenih sati zaposlenik mora koristiti višak sati/dana. Brojka od 200 prekovremenih sati uzeta je kao gornja granica mogućih prekovremenih sati. U rujnu 2023. se krenulo sa smanjenjem sati te je kroz isti mjesec smanjeno ukupno 1.485 prekovremenih sati što indicira promjenu trenda. Uz već spomenute situacije da poneki radnici ostvaruju nedovoljno radnih sati mjesečno, postavlja se pitanje adekvatnog upravljanja radnom snagom u odjelima.

Napomena: Direktori Ljudskih resursa, Hotelskih operacija i Hrane i pića smatraju da je nužna edukacija voditelja o komunikaciji i upravljanju svojim timovima.



Radni uvjeti – Odgovarajuće plaće

Redovita isplata plaća je pravilo. Omjer između srednje ukupne godišnje naknade pojedinca s najvišom plaćom u Termama i ukupne godišnje naknade svih zaposlenika (bez pojedinca s najvišom plaćom) je **< 8**.

Omjer prosječne naknade muškaraca i prosječne naknade žena je **< 1,05**. Plaće su izjednačene između muškaraca i žena kod istih pozicija/radnih mjesta.

Voditelji aktivno procjenjuju poslovne ciljeve i situaciju u timu te javljaju Odjelu ljudskih potencijala broj potrebnih zaposlenika sukladno ciljevima i potrebama. Pri popunjavanju ovih potreba se pojavljuju izazovi koji nisu specifični isključivo za Terme (nedostatak adekvatne radne snage) te se mijenja struktura zaposlenika (domaći/strani radnici). U 2018. većina kuhara od 20 ukupno su bili domaći radnici tj. državljani RH. U 2023. većina su nerezidenti koji dolaze uglavnom iz Indije.

Obzirom na izazove upravljanja poslovnim aktivnostima u ovoj situaciji, odlukom Uprave je poklonjeno povjerenje voditeljima timova te su im od 01.05.2023. povećane plaće (i do 200,00 €). Uslijedilo je i povećanje plaća i ostalim djelatnicima do 7%. Motiviranje i nagrađivanje zaposlenika se provodi na mjesečnoj bazi odnosno svaki voditelj odjela predlaže osobe iz njihovog odjela koje su taj mjesec zaslužile nagradu te se na taj način omogućava nagrađivanje zaposlenika koji su se istaknuli iz svakog odjela na mjesečnoj razini. Nagrađivanje se provodi kroz obrazac za nagrađivanje najboljeg radnika (npr. 100 €). U srpnju 2023. je kroz prijedloge nadređenih osoba isplaćeno dodatnih 9.000,00 € na plaće zaposlenika.



Napomena: U intervjuu s direktorom hrane i pića i direktoricom upravljanja ljudskim potencijalima je zamijećen disparitet između primanja novozaposlenih kuhara nerezidenata i domaćih kuhara, radi poremećaja na tržištu rada.

Radni uvjeti – Sloboda udruživanja, postojanje radničkih vijeća i prava radnika na informiranje, savjetovanje i sudjelovanje

Terme su uspostavile proces savjetovanja s predstavnicima radnika ili sindikata, vezano uz značajnije promjene u poslovanju, povremeno, na inicijativu Uprave, u slučajevima većih promjena u poslovanju.

Tijekom prošle poslovne 2022. godine radnici ili sindikat nisu tužili/imali pritužbe na poslovanje Terma, vezano uz povrede odredbi Zakona o radu ili Zakona o zaštiti na radu.

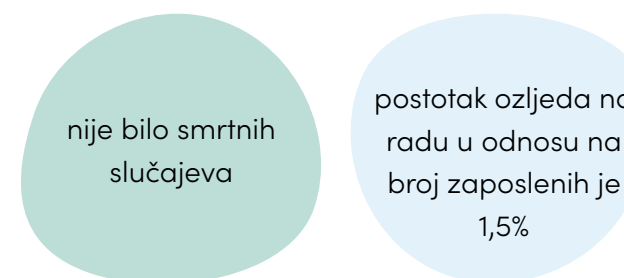
Terme su usvojile programe ili aktivnosti koji olakšavaju novo zapošljavanje osobama koje

napuštaju organizaciju, u suradnji s agencijama za posredovanje u zapošljavanju ili drugim institucijama. No takvih slučajeva je iznimno malo, obzirom da se javlja i problem manjka radne snage.

Radni uvjeti – Zdravlje i sigurnost

Sigurnost na radnom mjestu u vidu zaštite na radu je u nadležnosti odjela održavanja. Terme su razvile vlastiti sustav upravljanja zdravljem i sigurnosti na radnom mjestu.

Vezano uz ozljede na radu, sukladno dostupnim podacima zaključujemo da do sada:



Terme Sveti Martin osim što su 2021. godine postale prvi Healthness resort, znatno ulažu i u zdravlje svojih zaposlenika te su 2023. godine ostvarile uvjete za certifikat Tvrтка – prijatelj zdravlja i to kao prve Terme u Hrvatskoj zbog visoko razvijene svijesti o važnosti kvalitete radnog okruženja.



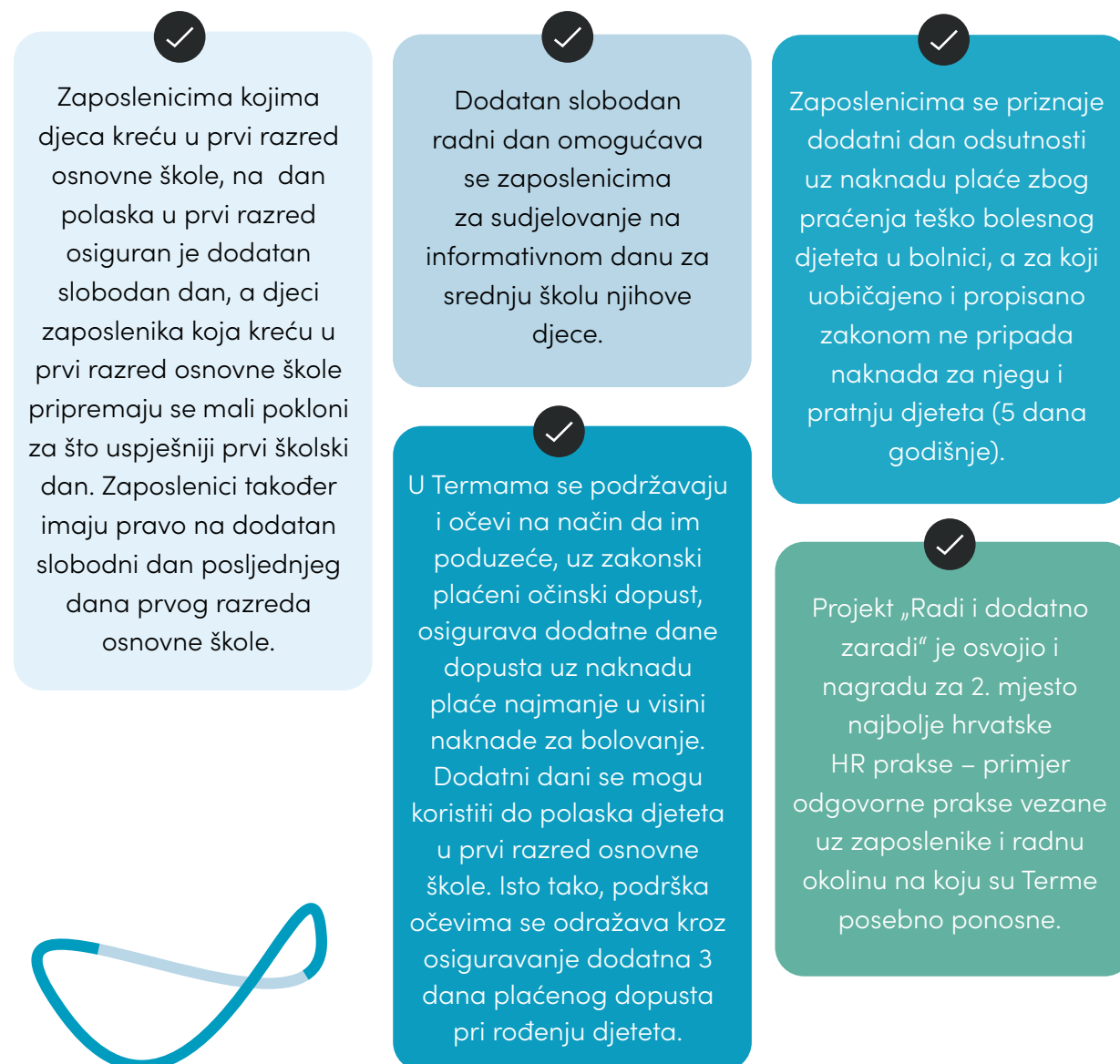
U Termama se promiče usvajanje zdravih životnih navika, zdravlje na radnom mjestu i briga o zdravlju zaposlenika te očuvanju okoliša. Da bi poduzeće ostvarilo ovakav certifikat potrebno je zadovoljiti niz kriterija koji utvrđuje tim stručnjaka Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo u područjima prehrane, promicanja tjelesne aktivnosti, zaštite zdravlja zaposlenika na radnom mjestu, zabrane pušenja i konzumacije alkohola, kao i uređenja okoliša i zaštite zdravlja zaposlenika.

Svim je zaposlenicima, ali i članovima njihovih užih obitelji, omogućeno besplatno korištenje bazena, teretane i grupnih programa te su im osigurani i stalni popusti na svim poslovnim jedinicama Terma, od masaža do konzumacije hrane i pića.



Radni uvjeti – Ravnoteža između poslovnog i privatnog života

Terme Sveti Martin su svjesne učinka koji imaju na zajednicu u kojoj posluju i u kojoj su nositelj razvoja i pozitivnih odnosa te svojim primjerom žele potaknuti i druge poslodavce u pomaganju uspostavi ravnoteže između poslovnog i privatnog života. Uvođenjem certifikata Tvrtka prijatelj obitelji, uveden je niz mjera za bolje upravljanje ljudskim potencijalima s naglaskom na usklađivanje profesionalnog i obiteljskog života zaposlenika. Ovaj projekt je namijenjen potpori poslodavcima da svojim zaposlenicima omoguće učinkovito usklađivanje poslovnih i obiteljskih obveza. Uvođenje certifikata ima niz kratkoročnih i dugoročnih pozitivnih učinaka, poput privlačenja i zadržavanja najboljeg kadra, jačanja lojalnosti zaposlenika tvrtki, unaprjeđenja organizacijske kulture i suradnje, kao i smanjenja dana bolovanja. Terme Sveti Martin zalažu se za zdravo poslovanje, etično i odgovorno prema svim članovima tima, ali i prema lokalnoj zajednici. Aktivni angažman kroz različite programe, volonterstvo, uključivanje lokalnih stanovnika u proces otkupa domaćih proizvoda, poticanje stanovnika na osnivanje OPG-a, podrška u razvoju lokalnih turističkih atrakcija, donacije potrebitima, sponzoriranje udruga, podržavanje inicijativa i slično, samo su dio aktivnosti koje se provode s ciljem rasta zajedno s okolinom koja okružuje ovaj kompleks.



Radni uvjeti – Kolektivno pregovaranje, uključujući broj radnika obuhvaćenih kolektivnim ugovorima

Svi zaposlenici su obuhvaćeni krovnim Kolektivnim ugovorom za sektor ugostiteljstva na državnoj razini.

Jednako postupanje i mogućnosti za sve – Rodna ravnopravnost i jednaka plaća za rad jednake vrijednosti

Iz aspekta ravnopravnosti dio žena u ukupnom broju upravljačkih pozicija raste (uprava + visoki menadžment) te iznosi više od 30 %.

Jednako postupanje i mogućnosti za sve – Osposobljavanje i razvoj vještina

Radi poboljšavanja upravljanja, u 2022. godini dodatna osposobljavanja su se namijenila upravljačkoj strukturi. Prosječni godišnji izdatak (u EUR) po zaposleniku Terma za obrazovanje zaposlenika u prošloj financijskoj godini iznosio je 23 EUR.

Razvijeni su planovi profesionalnog razvoja u Termama, na razini hotela, odjela ili poslovnih jedinica. Dodatno, kada se pojavi potreba za radnim mjestom, prvenstveno se oglašava interno te se ta potreba pokušava zadovoljiti internom preraspodjelom, a tek ukoliko se ne uspije na taj način, onda ide javna objava.

U smislu povećanja odaziva na dostupne edukacije za povećanje kompetencija, potrebno je kreirati plan edukacija koje je nužno pohoditi kao uvjet za daljnju financijsku stimulaciju. U takav plan je moguće uvrstiti i educiranje osoblja odjela kućanstva o održivim praksama pri svakodnevnom obavljanju radnih zadataka.

Jednako postupanje i mogućnosti za sve – Zapošljavanje i uključivanje osoba s invaliditetom

Terme u politici ili praksama zapošljavanja primjenjuju pozitivne mjere za osobe koje dolaze iz skupina u nepovoljnom društvenom položaju, odnosno u nepovoljnom položaju na tržištu rada, na razini ukupne politike. Na zakonsku obvezu poticanja zapošljavanja osoba s invaliditetom u protekle tri godine odgovoreno je korištenjem zamjenske kvote i ugovaranjem poslova s organizacijama koje zapošljavaju osobe s invaliditetom.

Jednako postupanje i mogućnosti za sve – Mjere protiv nasilja i uznemiravanja na radnom mjestu

Terme su zauzele jasan stav i poduzeti su konkretni koraci kako bi zaštitili svoje zaposlenike od diskriminacije i omogućili im da na radnom mjestu budu ono što jesu. Terme posjeduju razvijene interne mehanizme za postupanje u slučajevima diskriminacije. Ti slučajevi se smatraju teškom povredom ugovora o radu, a za posljedicu imaju izvanredni otkaz ugovora o radu.

2022. godine je prijavljen slučaj diskriminacije jednog zaposlenika. Zaposlenik koji je bio odgovoran za diskriminaciju je sporazumno napustio poslodavca tj. prekinut mu je radni odnos.

Terme aktivno provode interne edukacije, kao i druge aktivnosti podizanja svijesti s ciljem suzbijanja predrasuda i diskriminatornih praksi uz poticanje raznolikosti u radnom okruženju i radnim procesima, npr. LGBTIQ+ Radnopravni poslodavac – edukacija za direktore i voditelje.

Jednako postupanje i mogućnosti za sve – Raznolikost

Termama kao poslodavcu je izuzetno važno da se zaposlenici međusobno poštuju i cijene jedni druge te svoja različita iskustva i znanja koriste u timskom radu što doprinosi pozitivnim rezultatima cjelokupne organizacije.

U okviru vizije da Terme čine pozitivne pomake u svakodnevnom životu za što veći broj direktnih dionika, Terme preuzimaju obavezu (ali i privilegiju) zalagati se za pravednije i ravnopravnije društvo i doprinosti pozitivnim promjenama. Iz godine u godinu raste broj zaposlenika nerezidenata iz dalekih zemalja. Terme ulažu znatne napore u poticanje uklapanja ovih zaposlenika u većinski lokalne zaposlenike, uz poučavanje hrvatskog jezika do kompetencijskih edukacija. U tu svrhu se u kodeksu profesionalnog ponašanja nalazi i politika raznolikosti i nediskriminacije u pisanom obliku. Kodeksom se propisuje i prihvatljivo ophođenje na radnom mjestu s ciljem uklanjanja diskriminacije i nepovoljnog postupanja, te zaštite ljudskog dostojanstva.

Pozitivni primjeri zapošljavanja su i zapošljavanje izbjeglica iz Ukrajine, zapošljavanje stranaca iz trećih zemalja te zapošljavanje pripadnika romske nacionalne manjine.



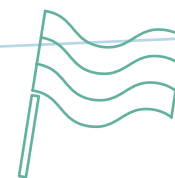
Promicanje održivih praksi, zaštita ljudskih prava i dostojanstva

Terme osiguravaju financijsku ili drugu materijalnu pomoć i podršku organizacijama ili grupama koji se bave unapređivanjem položaja društveno marginaliziranih skupina (osobe s invaliditetom, osobe s intelektualnim teškoćama, pripadnike nacionalnih manjina, pripadnike romske nacionalne manjine, LGBTIQ+ osobe, osobe starije životne dobi). Podržavaju se i Udruge zlostavljanih žena – no donacije koje se tiču ovakvih tipa udruga ne ističu se javno, prvenstveno zbog zaštite korisnika navedenih udruga. Za samohrane majke/očeve organizira se izlet u Terme u vidu cjelodnevno kupanja na bazenima s uključenim ručkom u jednom od restorana te im se daruje mali poklon pažnje kao uspomenu na Terme.

Za zaštitu dostojanstva su zadužene dvije osobe, Sara Posavec, direktorica odjela za upravljanje ljudskim potencijalima i Josip Karlovčec, voditelj internog poslovanja.

Terme nemaju definiranu politiku zaštite ljudskih prava u zasebnom dokumentu, već je zaštita ljudskih prava opisana u pravilniku od radu, a neformalno postoje strogi kriteriji po pitanju poštovanja ljudskih prava i u praksi se o tome dosljedno vodi računa. Navode se i mehanizmi obeštećenja u slučaju kršenja ljudskih prava koji su definirani člankom 78. i 83. Pravilnika o radu.

Najznačajniji iskorak Terma u zaštiti i promociji ljudskih prava:



Tijekom lipnja koji se obilježava kao mjesec Ponosa LGBTIQ+ zajednica na svim društvenim mrežama promijenjen je logotip Terma u verziju s duginim bojama, ispred ulaza u hotel izvučena je LGBTIQ+ zastava, napravljene su naljepnice s tekstom: LJUBAV DOLAZI U MNOGO BOJA I ŽELIMO VAM DOBRODOŠLICU SVAKOM NIJANSOM NAŠEG SRCA.

Uz sve navedeno Terme javno iskazuju podršku svim marginaliziranim skupinama, a uz to su i nositelj certifikata „LGBTIQ+ Radnopravni poslodavac“ radi sudjelovanja u programu „Radnopravnost svima!“. Cilj programa je podizanje svijesti o diskriminaciji LGBTIQ+ osoba na radnom mjestu i pri zapošljavanju, kao i o nužnosti izgradnje uključivog i ravnopravnog društva temeljenog na solidarnosti i jednakih prava za sve.

Vezano uz promicanje prava djece, vrše se donacije udrugama i domovima za nezbrinutu djecu – donacije koje se tiču ovakvih tipa udruga ne ističu se javno, prvenstveno zbog zaštite korisnika navedenih udruga. Za djecu se najčešće organizira posjeta Termama u vidu cjelodnevno kupanja na bazenima s uključenim ručkom u jednom od restorana, te im se daruje mali poklon pažnje kao uspomenu na terme. Primjer je Obiteljski dom Bogar – organizacija kupanja i ručka u termama, s poklonom iznenađenja za svako dijete ili doniranje cjelokupnog smještaja s uključenim obrocima i kupanjem na bazenima uz posebno iznenađenje u vidu filmske večeri – odnosno gledanje crtića u prostorima Terma – primjer Dječji dom Maestral.

Odnos sa zaposlenicima

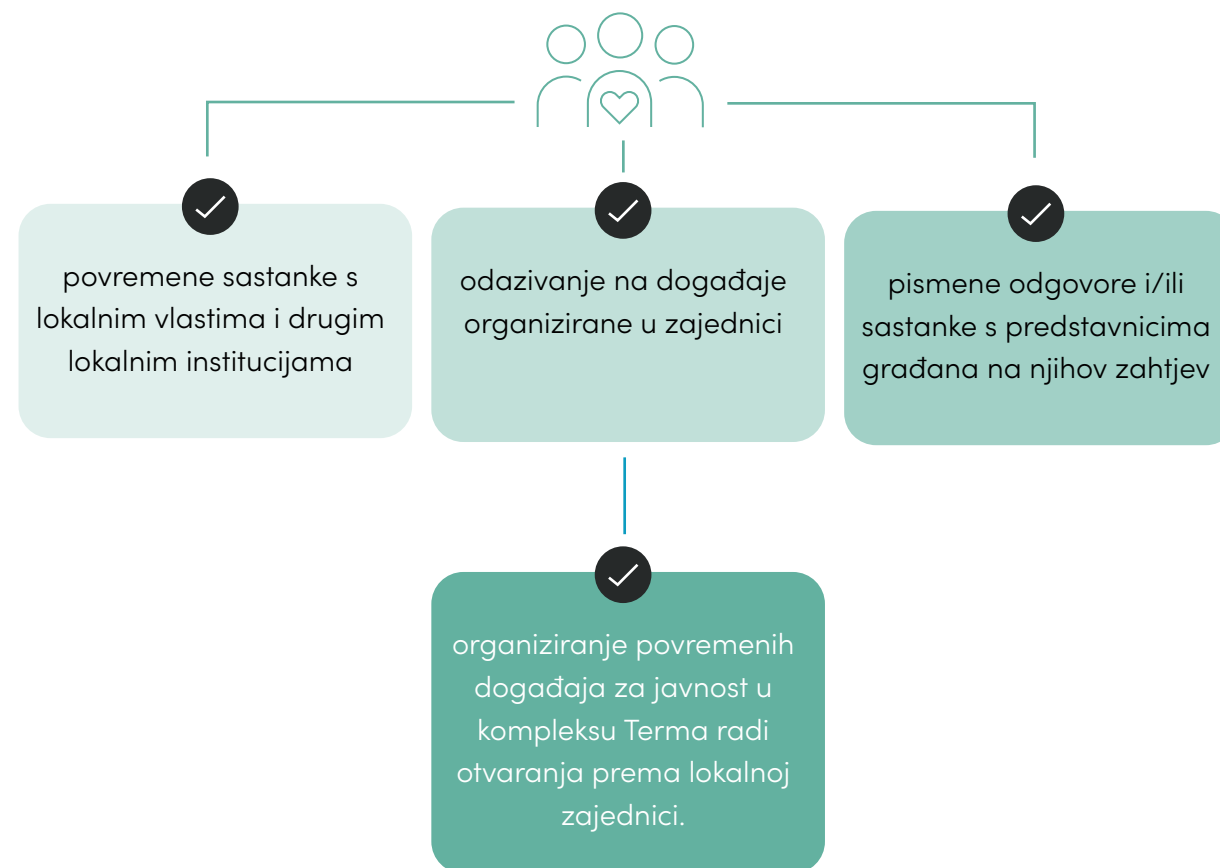
Terme prate organizacijsku klimu i zadovoljstvo zaposlenika kontinuirano interaktivnim komunikacijskim kanalima (intranet, interne ankete). Povratne informacije o zadovoljstvu zaposlenika za poboljšanje radne okoline i organizacijske klime se koriste za izvještavanje zaposlenika i planiranje korektivnih aktivnosti za poboljšanje radne okoline i organizacijske klime.



Preporuke mjera za naredno razdoblje:



Pogođene zajednice ključna su skupina pogođenih dionika Terma. U protekle tri godine se prati i potiče odnos s lokalnom zajednicom u kojoj su izravno prisutni kroz:



12.3.2. S2 Radnici u lancu vrijednosti

Lanac vrijednosti pokazuje ukupnu vrijednost koju stvara poduzeće. Koncept mjerenja zasniva se na promatranju poduzeća kao skupa odvojenih, ali povezanih aktivnosti, kojima se stvara vrijednost za kupce, odnosno, kojima se oblikuju, proizvode, promiču, prodaju i distribuiraju proizvode ili usluge.

U ovom smislu promatra se dobavljački lanac, tj. sagledava se postupanje poslovnih partnera sa svojim zaposlenicima. Obzirom na većinu poslovanja s lokalnim mikro i malim poduzetnicima ovaj utjecaj se u većem dijelu vidi kroz odnos s lokalnom zajednicom.

12.3.3. S3 Odnos s lokalnom zajednicom

Uz investiranje u objekte i razvoj vlastitih proizvoda i usluga, Terme neprekidno surađuju s lokalnom zajednicom što smatraju vrlo važnim u kontinuiranom razvoju turizma Međimurske županije. **Jedan od načina suradnje s lokalnom zajednicom je i dobavljanje namirnica od lokalnih proizvođača koji Terme svakodnevno opskrbljuju sa svježim i kvalitetnim namirnicama, a koje vješti kuhari pretvaraju u zdrava jela.**

Potencijalni rizici vezani uz društveni utjecaj koji se razmatraju su:





Suradnja s lokalnim domaćim proizvođačima

Postoji razvijena inicijativa za podršku lokalnim zajednicama ili promociju lokalnih kulturnih doživljaja za goste tijekom njihova boravka. Osim dostupnih promo materijala u prostorima Terma, ukoliko je prigodno, osoblje uvijek sugerira posjet lokalnim ponuđačima proizvoda i usluga..



*Suradnja sa OPG-ovima je krenula u 2015. godini. Proizvodi se nabavljaju od oko **111 lokalnih OPG-ova**. Neki od zaposlenika su vlasnici OPG-ova koji su dobavljači, npr. za bučino ulje. Utjecaj Terma na lokalne OPG-ove pa tako i na ekonomiju regije je značajan. Neki OPG-ovi ostvaruju i do **80% svojih prihoda** poslujući sa Termama. Otkupljuju se proizvodi gotovo svih lokalnih vinara, kao i od proizvođača voća, povrća, jaja i drugih domaćih proizvoda.*

Uvedena je praksa snimanja promotivnih filmova u suradnji sa OPG-ovima na kojima se vide aktivnosti na terenu poput branja proizvoda, dostave i pripremanja istih – od vrta do stola.

Doprinos lokalnoj zajednici kroz donacije i sponzorstva

Određen je iznos za donacije u proračunu za prošlu 2022. financijsku godinu u iznosu 0,1% ukupnih prihoda hotela, a određeni su i prioriteti/glavna područja doniranja:

1. lokalne sportske i volonterske udruge



Aktivan način života – i goste i zaposlenike se potiče na bavljenje aktivnostima, kako unutar kompleksa, tako i van njega. Donacijama sportskim udrugama se ističe koliko je aktivan način života bitan za zdravlje duha i tijela koje je u samoj srži poslovanja Terma – prvog Healthness resorta u Europi.

2. lokalne udruge za zaštitu životinja



Udruge za napuštene životinje – uvijek se traže načini kako materijale i sredstva iskoristiti na najbolji mogući način te ukoliko za to postoji mogućnost reciklirati iste. Tako se deke ili tepisi koji se više ne mogu koristiti u kompleksu doniraju se kako bi se pomoglo u zbrinjavanju napuštenih životinja. Zaštita životinjskog svijeta, kao i okoliša u kojima oni borave vrlo je važna te se tako tijekom novogodišnjih praznika ne ispaljuje vatromet kako bi kućni ljubimci gostiju na smještaju, ali i sve životinje u blizini kompleksa mogle bez ometanja obitavati. Novac koji je prije bio namijenjen kupnji vatrometa sada se donira udrugama, a isto tako se i goste moli da ne koriste pirotehnička sredstva ne samo zbog zaštite životinja, već i zbog očuvanja okoliša te im se nudi mogućnost da i sami doniraju istim udrugama ukoliko žele. Također, sva sredstva koje gosti uplaćuju za smještaj svojih kućnih ljubimaca Terme doniraju udrugama za zaštitu životinja.

3. lokalne udruge osoba s invaliditetom i posebnim potrebama



Udruge osoba s invaliditetom i posebnim potrebama – donacije koje se tiču socijalnog aspekta prema osobama se ne ističu promotivno, jer Terme vjeruju kako nema potrebe da se na taj način ističu. Potrebitima se pomaže financijski ili u vidu pružanja usluga te proizvoda, a često i s istim udrugama surađuju tako da se otkupljuju njihovi proizvodi (primjer je udruga Humana nova koja je proizvela pregače za osoblje).

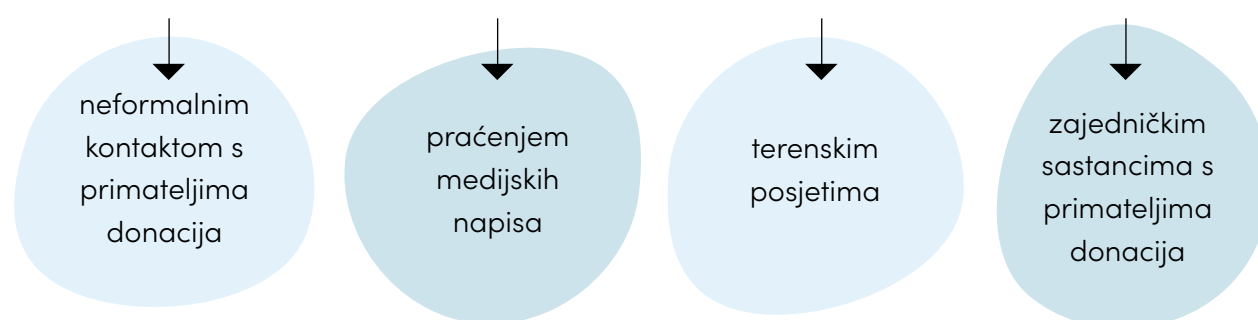


4. lokalne ustanove za nezbrinutu djecu

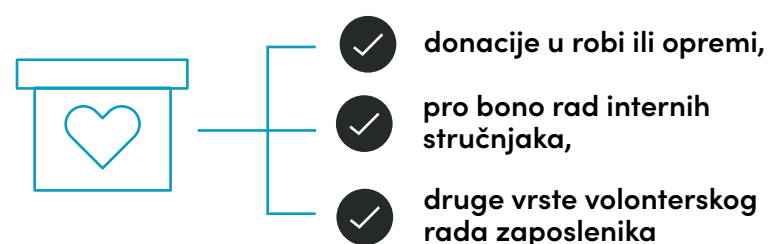


a kriteriji su: aktivnost u društvu, stupanj potrebitosti i angažman volontiranja Udruge i domovi za nezbrinutu djecu – kao i prethodno navedeno, donacije koje se tiču ovakvih tipa udruga ne ističu se javno, prvenstveno zbog zaštite korisnika navedenih udruga. Za djecu se najčešće organiziraju izleti u Terme što je opisano iznad u dijelu zaštite dječjih prava.

Terme usmjeravaju svoja područja interesa i svrhu doniranja povezuju s misijom i/ili poslovnom strategijom. Proces dodjele se odvija prema internom postupku obrade zaprimljenih upita, dok za interventne donacije u slučaju iznenadne potrebe lokalne zajednice ili događaja kao što su npr. potresi, poplave, požari – ne postoji predviđena procedura već se određuje prema potrebi. Praćenje rezultata/učinaka doniranih aktivnosti se odvija:



U protekloj 2022. godini su pruženi i sljedeći oblici nefinancijske pomoći:



U 2022. Terme su sudjelovale i u partnerskim projektima s javnim ustanovama ili udrugama:



Sponzorstva

U provedbi programa sponzorstva, pojavljuju se 3 tipa aktivnosti koji Terme promiču u skladu sa svojim vrijednostima:



Uz poslovne i strateške interese, Terme sagledavaju i kriterije opće društvene koristi pri dodjeli sponzorstava. Primjeri takvih, društveno evaluiranih sponzorstava su:

- ✓ **nagrađivanje najvrjednijih učenika lokalne osnovne škole**
- ✓ **sponzorstvo lokalnoj zajednici za poticanje razvoja sportskih klubova i sportskih događaja**

Izdvojeno: Terme se izuzetno ponose jednom društveno korisnom aktivnošću iz prošle godine namijenjene zajednici, a to je donacija smještaja u apartmanima za 12 djece iz Dječjeg doma Maestral s uključenim obrocima i pićem uz večeru te kupanjem na bazenima i filmskom večeri u prostorima Terma Sveti Martin.

12.3.4. S4 Potrošači i krajnji korisnici

Ovaj standard obuhvaća značajne učinke na goste i druge korisnike usluga Terma povezane s poslovanjem i kreiranim lancem vrijednosti do konačnog korisnika usluge/proizvoda.

Za Terme su potrošači i/ili krajnji korisnici ključna skupina pogođenih dionika. Cilj poslovne strategije je gostima ponuditi najbolju kvalitetu usluge, kako bi zadovoljili očekivanja svakog pojedinog gosta te da svaki individualan posjetitelj napusti Terme zadovoljan, sa željom za povratkom. Uz ljekovitu termalnu vodu koja je temelj poslovanja Terma, gostima se osim potpunog opuštanja i zdravog odmora želi pružiti i dodatni feelgood osjećaj, stoga se svake godine investira u parcijalne renovacije. Tako su nedavno u Aquaparku ugrađeni novi tobogani, uvedena maskota i dano novo ime, dječja igraonica dobila je novi izgled i postala jedna od najmodernijih hotelskih igraonica u regiji, a obnovljeni su i restorani.

U tu svrhu Terme mjere sustavno zadovoljstvo kupaca/potrošača kroz online upitnik. Dodatne napore, osim prema zaposlenicima, tvrtka ulaže i u edukaciju gostiju o malim stvarima koje oni mogu učiniti kako bi svojim djelovanjem zaštitili okoliš u kojem borave.



Pristupačnost i uključivost za sve goste

Osim dobrodošlice, podrške i edukacije zaposlenika o pravima LGBTIQ+ osoba, Terme posebnu pozornost pridodaju pažnji na prava i potrebe osoba s invaliditetom ili posebnim potrebama. U hotelu postoje tri sobe za osobe s invaliditetom. Hotelsko osoblje je uvijek na usluzi osobama s invaliditetom ili intelektualnim poteškoćama.

Marketing i komunikacija

U marketinškoj komunikaciji se primjenjuje **Kodeks oglašavanja i marketinške komunikacije**. Elementi marketinške komunikacije Terma obuhvaćaju pozitivne prakse:



12.4. Učinak – (G) Upravljanje

Pri opisivanju postupka utvrđivanja značajnih učinaka, rizika i prilika povezanih s pitanjima poslovnog ponašanja, poduzeće objavljuje sve relevantne kriterije korištene u postupku, uključujući lokaciju, djelatnost, sektor i strukturu transakcije.

12.4.1. Uloga administrativnih, nadzornih i upravljačkih tijela

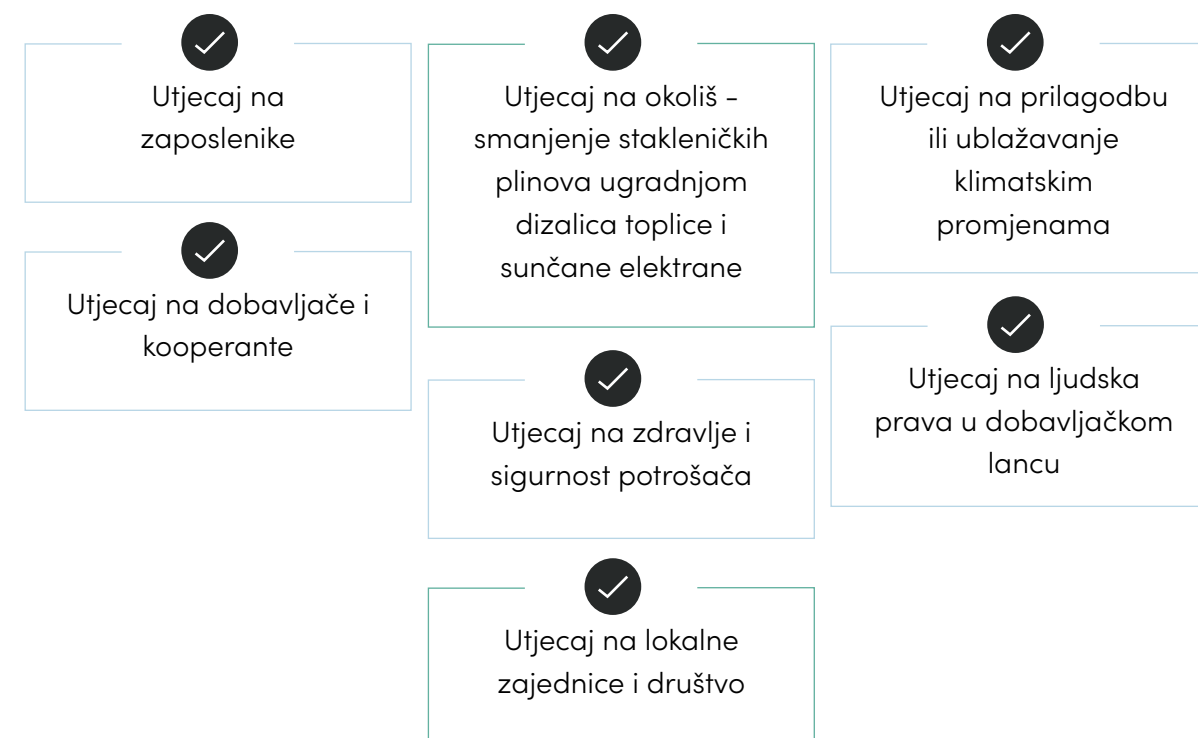
Potrebno je utvrditi kakvu ulogu u tranziciji prema održivom poslovanju imaju tijela poduzeća. Na čelu Terma je generalna direktorica Nuša Korotaj. U ovom slučaju održivost je izravno područje odgovornosti generalne direktorice. Djelomična odgovornost se prenosi i na uži upravljački tim tj. na direktore odjela i njihove timove. Uključeni su svi odjeli, ali

po provedenoj procjeni učinka, najveći učinak ima Odjel održavanja, a zatim slijede: Odjel upravljanja ljudskim potencijalima, Odjel hrane i pića, Odjel prodaje i marketinga, Odjel nabave i trgovine te Odjel hotelskih operacija i Odjel Financija i IT-ja.

Generalna direktorica i direktori odjela se sastaju jednom tjedno. Na tjednim sastancima se prolaze sve bitne operativne stavke s predstavnicima odjela. Raspravlja se i o temama održivosti, a o njima i o održivom razvoju ili društvenoj odgovornosti se očituje u misiji, viziji i poslovnoj strategiji hotela.

Preporuka: Terme interno mogu odrediti doprinos ostvarenju odabranih UN Ciljeva održivog razvoja.

Upravljački tim je prepoznao slijedeće utjecaje kao značajne utjecaje Terma:

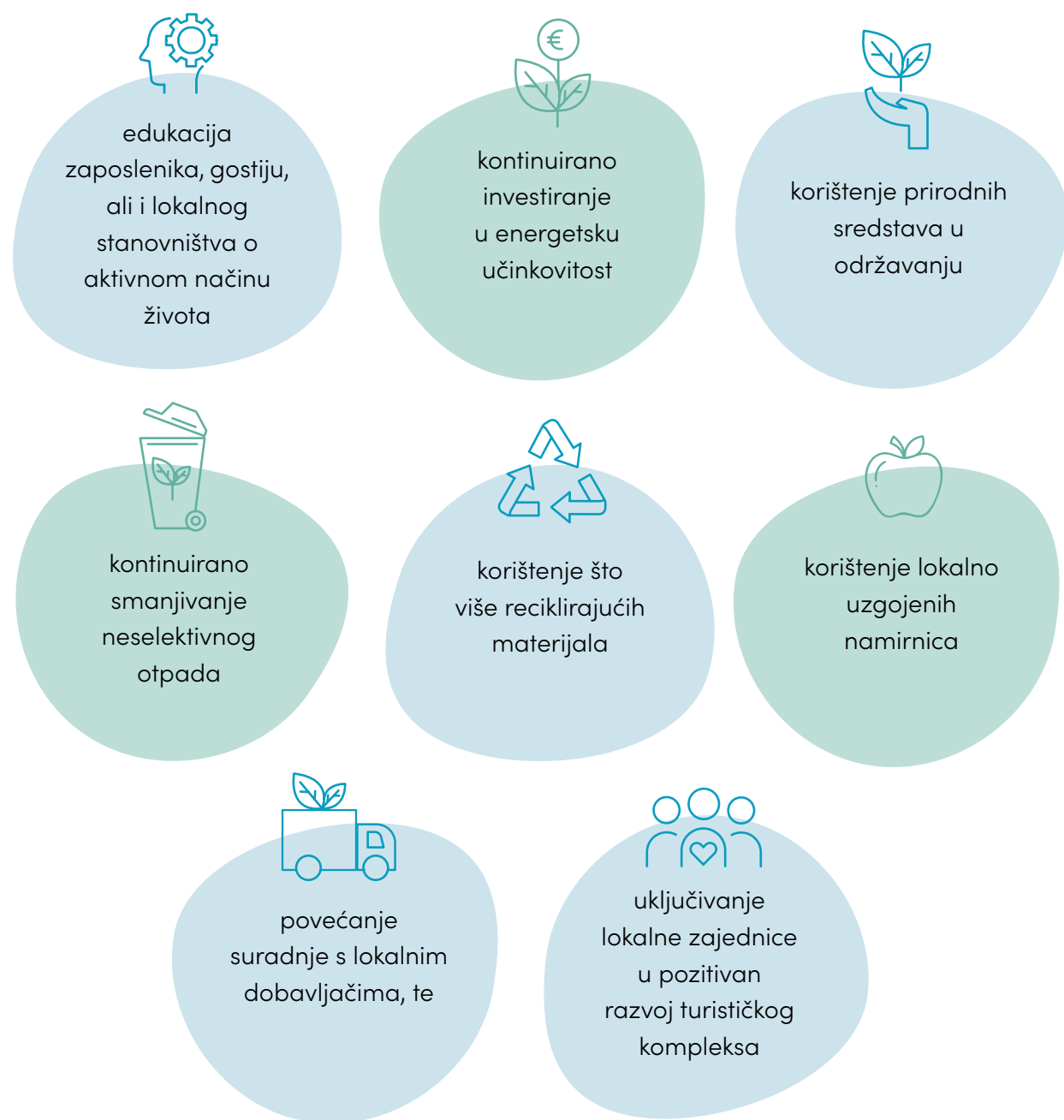


12.4.2. Poslovna etika i korporativna kultura

Prema Poslovniku o upravljanju kvalitetom i okolišem, korporativna kultura Terma obuhvaća poticanje na zadovoljavanje potreba društva tj. konkretnije lokalne zajednice, bilo financijskim doprinosom ili dobrovoljnim aktivnostima zaposlenika. Promiče odgovornost prema zaštiti prirodnog okoliša te sigurnosti i zaštiti zdravlja zaposlenika i gostiju kao jedne od korporacijskih vrijednosti, na način da ohrabruje razvoj inovativnih i fleksibilnih rješenja koja će donijeti pozitivne promjene.



Glavni područja aktivnosti i samim time utjecaja Terma, ali i temelji korporativne kulture su:



12.4.3. Upravljanje rizicima i interna kontrola

Rizicima se upravlja u Odjelu Financija i IT-ja, a jedna od predloženih ciljeva strategije je **izrada Procjene klimatoloških rizika**.

12.4.4. Odnosi s dionicima

Za potrebe izrade procjene dvostruke značajnosti, potrebno je definirati dionike i provesti ispitivanje njihove ocjene predloženih značajnih tema. Za sada su ključni identificirani dionici zaposlenici, lokalna zajednica, posjetitelji, vlasnici i regulatorna tijela. Upravo s regulatornim tijelima se provodilo najviše konzultacija o temama održivosti i to na način da su delegirane, odnosno prenesene na direktora Odjela održavanja koji je odgovoran i za pitanja održivosti te izvještava Upravu o rezultatima rasprave i očekivanjima dionika.

12.4.5. Borba protiv korupcije i podmićivanja i zaštita zviždača

Predlaže se da se donesu potrebni akti kojima se ova područja reguliraju.

12.4.6. Dobrobit životinja

Terme Sveti Martin ponosni su pet friendly turistički kompleks koji čini sve kako bi osigurao dobrobit kućnih ljubimaca i drugih životinja. Predani su promicanju dobrobiti životinja i proveli su nekoliko inicijativa kako bi podržali ovaj cilj. Jedan od načina na koji doprinose skloništim za životinje je recikliranje starih materijala. Umjesto da odbacuje predmete, prenamijene ih i doniraju lokalnim skloništim za životinje. To pomaže osigurati prijeko potrebne resurse i udobnost za životinje o kojima skrbe. Prioritet im je sigurnost i dobrobit njihovih četveronožnih gostiju. Tijekom slavlja i događanja, odlučili su ne koristiti vatromet jer ti glasni zvukovi mogu uznemiriti životinje. Odlučujući se za alternativne oblike proslave, stvaraju mirno okruženje bez stresa kako za kućne ljubimce tako i za njihove vlasnike, kao i sve životinje koje obitavaju u susjedstvu. Osim toga, kada gosti svog ljubimca dovedu u Terme Sveti Martin, sav prihod doniraju skloništim za ljubimca izravno doprinos Aktivnom podrškom i provođenjem politika prema kućnim ljubimcima, i suosjećajno okruženje. mjesto gdje se ljubimci boravak pozitivno utječe na Terme Sveti Martin predano osiguravajući im hranu i smještaj. prema životinjama u potrebi i nastoje stvoriti sigurno i njegujući okruženje za njih unutar kompleksa. Kako bi promovirali važnost zaštite životinja, Terme Sveti Martin su za svoju maskotu odabrale košutu Martinu i jelenu Martiju. Ove simbolične maskote služe kao podsjetnik gostima na potrebu poštivanja i brige za divlje životinje.





12.4.7. Dobavljači i prakse plaćanja

Terme su snažno fokusirane na lokalnu i domaću proizvodnju, kao što je navedeno u dijelu ovog teksta 9.3.3. u intervjuu s Odjelom nabave i trgovine. Terme su definirale obveze plaćanja na vrijeme, sukladno preuzetim ugovornim obvezama, prema dobavljačima, kao nepisano pravilo kojeg se čvrsto i bez odstupanja drže. Terme su svjesne svoje odgovornosti kao iznimno značajnog gospodarskog subjekta u regiji. Nekim mikro dobavljačima (OPG) se preko 80% prihoda odnosi na poslovanje s Termama te je odgovornost (koja se ozbiljno shvaća) na Termama da ne dovede svoje dobavljače, partnere i lokalnu zajednicu u rizik likvidnosti. Terme ulažu i u poslovni razvoj ključnih dobavljača, konkretno u unapređivanje poslovnih procesa, a dijele i svoje znanje (know-how) kao i najbolje prakse (best practice sharing) s njima.

12.4.8. Politički utjecaj i lobiranje

Terme su protiv bilo kakvog materijalnog i financijskog podupiranja političkih stranaka. Zabranjeno je izravno političko lobiranje mimo poslovnih organizacija. Tijekom protekle tri godine su sudjelovali u društvenom dijalogu na razini cijele industrije.

12.5. Rizici

Kao jedan od stupova strategije održivosti, **izrada studije procjene klimatoloških rizika je jedan od prvih kratkoročnih ciljeva strategije**. Svi rizici se sagledavaju u područjima utjecaja tj. značajnim temama ili standardima izvješćivanja. Niže iznosimo i opisujemo potencijalne fizičke i tranzicijske rizike specifične za turistički sektor i poslovanje Terma.

12.5.1. Klimatske promjene

Za svaki uočen rizik povezan s klimatskim promjenama potrebno je zaključiti smatra li se on fizičkim rizikom povezanim s klimatskim promjenama ili tranzicijskim rizikom povezanim s klimatskim promjenama. Terme su potencijalno podložne ekstremnim vremenskim prilikama (ekstremne vrućine ili hladnoće) i prirodnim katastrofama (požari, poplave i sl.) koji predstavljaju fizičke rizike povezane s klimatskim promjenama na lokaciji na kojoj se nalazi kompleks. Fizički rizici mogu uzrokovati povećanje operativnih troškova, uključujući troškove energije i osiguranja te fizičke štete na zgradi hotela te mogu spriječiti ili ograničiti rad hotela i tako značajno utjecati na količinu prihoda. Izdaci za poboljšanje energetske učinkovitosti zgrade hotela i dodatne aktivnosti i ulaganja hotela kako bi se povećala otpornost na klimatske promjene i ublažio njihov negativan učinak, predstavljaju dodatni trošak poslovanja. Ovakvi termalni kompleksi zahtijevaju značajnu količinu energije za rad, što je značajan dio operativnih troškova Terma. Većina električne energije se kupuje komercijalno. Ta kupljena električna energija neizravno rezultira emisijama stakleničkih plinova (GHG), što značajno pridonosi klimatskim promjenama.

Tranzicijski rizici

Na poslovanje Terma utječu i tranzicijski rizici uključujući promjene zakona i propisa koje se odnose na održivost, kao i promjene preferencija potrošača koje utječu na učestalost putovanja i veličinu potražnje za smještajem u hotelu. Usklađivanje sa zakonskom regulativom koja se odnosi na održivost te dobrovoljni naponi koje hotel poduzima kako bi se postigli zadani ciljevi održivosti, uključujući smanjenje emisija, predstavljaju dodatni trošak poslovanja. Propisi koji su na snazi ili su u izradi obavezuju investitore i investicijske fondove da uzmu u obzir utjecaj klimatskih promjena na organizacije i postavljaju stroga pravila o procjeni ESG (Environmental, Social, Governance) kriterija. Taksonomija, SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) i ERSR (Europski standardi izvješćivanja o održivosti), i odgovarajući povezani propisi u Europi i glavnim svjetskim financijskim središtima, snažni su ograničavajući čimbenici. Povećanje obveza izvješćivanja najnovijom regulativom nije aktualno za Terme te ne postoji takav rizik.



Samoinicijativna izrada izvještaja i strategije o održivosti predstavlja dodatni operativni trošak poslovanja, ali i tu Terme pokazuju svojom inicijativom izrade strategije održivosti i podnošenja izvješća o održivosti da unatoč nepostojanju obveze snažno podupiru očuvanje okoliša i pozitivne utjecaje na društvo.



Porast svijesti javnosti u odnosu na štetne učinke klimatskih promjena i drugi problemi vezano za održivost, utječu na odluke potrošača o putovanjima i njihov odabir destinacije i smještaja. Jedna od posljedica može biti smanjena potražnja, značajno povećanje operativnih troškova i troškova usklađenosti, smetnje u radu ili ograničenja pa čak i fizička oštećenja hotela, što bi sve moglo nepovoljno utjecati na dobit i budući rast.

12.5.2. Onečišćenje vode, zraka i tla

Potencijalno se mogu javiti **fizički rizici**, npr. iznenadni prekid pristupa čistoj vodi, kisele kiše ili drugi slučajevi onečišćenja koji bi mogli dovesti ili su već doveli do onečišćenja s naknadnim učincima na okoliš i društvo. No, Terme ovise o termalnoj vodi koja dolazi iz čistih izvora, tj. voda se samopročišćuje, a i poštuju se sve obveze zaštite okoliša te se ovaj rizik ne smatra značajnim.

12.5.3. Voda i morski resursi

Hotelske zgrade zahtijevaju relativno velike količine vode za rad, a termalni kompleksi vrlo velike količine vode. Iako voda nije najveći operativni trošak za hotele, smanjena dostupnost vode ili značajno povećanje cijena mogu utjecati na financijske rezultate. Ovaj učinak može biti osobito akutan u regijama s nedostatkom vode zbog ograničenja opskrbe. Primjenjuju se najbolje prakse upravljanja vodama za smanjenje operativnih troškova i utjecaja na okoliš te za pružanje dodatne vrijednosti svojim posjetiteljima, koji su sve više zabrinuti za održivost okoliša.

Kompleks Terma se ne nalazi u području s velikim nedostatkom vode. Stoga ovaj rizik od smanjenja dostupnosti vode ili značajnog povećanja cijene nije značajan. Dodatno, Terme koriste termalnu bušotinu kao izvor te se ne oslanjaju na opskrbu vodom s velikim troškovima.

U dugoročnom periodu, i ne nužno na lokaciji Terma već generalno, postoji potencijalna mogućnost pojave akutnih i kroničnih fizičkih rizika koji proizlaze iz opasnosti povezanih s vodom i oceanima prouzročenih ili dodatno pojačanih klimatskim promjenama, uključujući rast temperature vode, promjene u obrascima i vrstama oborina (kiša, tuča, snijeg/led), varijabilnost oborina ili hidrološku varijabilnost, zakiseljavanje oceana, prodor slane vode, porast razine mora, sušu, veliki nedostatak vode, obilne oborine, poplave i izljeve ledenjačkih jezera.

12.5.4. Bioraznolikost i ekosustavi

Zdravi ekosustavi povezani su s ekonomskim i financijskim rezultatima lokalnih zajednica i poduzeća. Priljev turista i otpad koji proizvode hoteli mogu predstavljati rizike za osjetljive

ekosustave kao što su koraljni grebeni i prirodni rezervati. Loša praksa zaštite okoliša mogla bi spriječiti hotele u dobivanju novih građevinskih dozvola u ovim osjetljivim područjima i mogla bi, dugoročno gledano, umanjiti prirodne atrakcije za turiste koje pomažu u stvaranju prihoda za zajednice i hotele. Nasuprot tome, zaštita okoliša može učiniti turistička odredišta privlačnijim i povećati potražnju za rezervacijom soba. **Korištenje ekosustava u poslovne svrhe** se temelji na transformaciji prirodnih dobara (tla, biljaka, životinja, zraka i vode) u sirovine/proizvode/usluge koje se izravno financijski vrednuju.

Kao fizički rizici mogu se pojaviti:



akutni rizici (npr. prirodne katastrofe pogoršane gubitkom zaštite obale iz ekosustava, koje dovode do troškova zbog štete od oluja na obalnoj infrastrukturi, bolesti ili nametnici koji utječu na vrstu ili raznolikost usjeva na koje se poduzeće oslanja, posebno kad je riječ o nikakvoj ili maloj genskoj raznolikosti, gubitak vrsta i degradacija ekosustava) te



kronični rizici (npr. gubitak prinosa usjeva zbog smanjenja oprašivanja, sve veća oskudica ili promjenjiva proizvodnja ključnih prirodnih sirovina, degradacija ekosustava zbog poslovanja koje, na primjer, dovodi do erozije obale i fragmentacije šuma, zakiseljavanje oceana, gubitka zemljišta zbog dezertifikacije i degradacije tla te posljedičnog gubitka plodnosti tla, gubitka vrsta).

Potencijalni **tranzicijski rizici** uključuju:



politike i pravna pitanja: npr. uvođenje propisa ili politike (npr. promjene kao što je veća zaštita zemljišta); izloženost sankcijama i sudskim postupcima (npr. izlivanje onečišćujućih otpadnih voda koje štete zdravlju ljudi i ekosustava; kršenje prava, dozvola ili dodjela povezanih s bioraznolikošću ili nemar prema ugroženim vrstama ili njihovo ubijanje); pojačane obveze izvještavanja o bioraznolikosti, ekosustavima i povezanim uslugama;



tehnologije: npr. zamjena proizvoda ili usluga proizvodima i uslugama s manjim učinkom na bioraznolikost ili ovisnošću o uslugama ekosustava, nedostatak pristupa podacima ili pristup podacima loše kvalitete koji otežavaju procjene povezane s bioraznolikošću, prelazak na učinkovitije i čišće tehnologije (tj. s manjim učinkom na bioraznolikost), nove tehnologije praćenja (npr. sateliti), zahtjevi za upotrebu određenih tehnologija (npr. usjevi otporni na klimatske promjene, mehanički oprašivači, pročišćavanje vode, zaštita od poplava);



— **tržišta:** npr. promjena ponude, potražnje i financiranja, volatilnost ili povećanje troškova sirovina (npr. ulazni elementi koji stvaraju pritisak na bioraznolikost čija je cijena porasla zbog degradacije ekosustava);

— **ugled (reputacijski):** npr. promjene u percepciji društva, potrošača ili zajednice zbog uloge organizacije u gubitku bioraznolikosti, kršenje prava koja se odnose na prirodu u okviru poslovanja, negativni napisi u medijima zbog učinaka na ključne vrste i/ili ekosustave, društveni sukobi povezani s bioraznolikošću i ugroženim vrstama, zaštićenim područjima, resursima ili onečišćenjem.

12.5.5. Gospodarenje otpadom i kružno gospodarstvo

Ovo područje je zasigurno od interesa za Terme. Naime, u smislu korištenja resursa i umanjivanja utjecaja na financije poduzeća, uvođenje praksi kružnog gospodarstva osigurava dugoročnu održivost poslovanja.

Gospodarenje otpadom je nužno u kompleksu poput Terma, obzirom da je izuzetno bitno da posjetitelji ne vide i nemaju doticaja s bilo kakvom vrstom otpada (radi ugodnog osjećaja, želje za ponovnim dolaskom i uvjerenja o brizi Terma za svoje okruženje), a istovremeno da su svjesni praksi recikliranja i razdvajanja otpada. Tu se javljaju **fizički rizici**, uključujući iscrpljivanje zaliha i upotrebu neobrađenih i obrađenih obnovljivih resursa te neobnovljivih resursa; ali i **tranzicijski rizici** u poslovanju i na višim i nižim razinama lanca vrijednosti, u kategorijama pravnih, tehnoloških, tržišnih i reputacijskih čimbenika (vidi Tranzicijske rizike u poglavlju 12.5.4.).

12.6. Prilike

Čimbenici održivosti značajni su iz financijske perspektive ako izazivaju ili ako bi se moglo opravdano očekivati da će uzrokovati značajne financijske posljedice za poduzeće. To je slučaj kad čimbenici održivosti stvaraju ili mogu stvoriti rizike ili **prilike** koji značajno utječu ili bi se moglo opravdano očekivati da će značajno utjecati na razvoj, financijski položaj, financijske rezultate, novčane tokove poduzeća, njegov pristup financiranju ili trošak kapitala u kratkoročnom, srednjoročnom i dugoročnom razdoblju. Rizici i prilike mogu proizlaziti iz prošlih ili budućih događaja. Drugim riječima, tamo gdje čimbenici održivosti imaju značajan učinak, stvaraju se potencijalno i rizici i prilike (potencijalno negativan ili pozitivan učinak) – ovisno o mjerama koje će poduzeće poduzeti.

Dugoročni cilj Terma je integriranje održivosti duž cijelog lanca vrijednosti, što će dovesti do povećane učinkovitosti, otpornosti i boljeg zadovoljavanja potreba raznih dionika. Unatoč visokoj razini interakcija, planiraju dodatno poboljšati suradnju i komunikaciju

sa svim ključnim dionicima i redovno ih informirati o prioritetima i planovima Terma te o napretku u ostvarenju ciljeva održivosti.

Reputacijska prilika za povećanje ugleda – **samoinicijativna izrada izvještaja i strategije o održivosti** doprinijeti će povećanju ugleda Terma u odnosu na održivost, ali i prodajnu priliku obzirom da sve više potrošača percipira održivost kao ključan učinak poduzeća. S obzirom da suvremeni potrošači sve više uzimaju u obzir čimbenike održivosti prilikom odabira destinacija i hotela, Terme planiraju zauzeti veći tržišni udio prelaskom na održivo poslovanje.

12.6.1. Klimatske promjene/energetika



Terme žele investirati u održivo poslovanje kako bi ublažile rizike povezane s klimom i stvorile dodanu vrijednost za lokalnu zajednicu u kojoj posluju. Fokus je na investiranju u obnovljive izvore energije i energetske učinkovitost čime će se pridonijeti smanjenju potrošnje energije i povezanih operativnih troškova, povećavajući otpornost Terma na klimatske promjene.

12.6.2. Onečišćenje vode, zraka i tla



Važnost okoliša je iznimno vidljiva u samom okruženju Terma, te se u ovom dijelu pruža prilika za smanjivanje količine aktivnih kemijskih upotrijebljenih tvari i prelazak na održiva sredstva za čišćenje, dezinfekciju i održavanje bazena i prostorija.

12.6.3. Voda i morski resursi



Terme izuzetno ovise o vodi i dostupnosti termalne vode. Bazenski kompleks, vanjski i unutarnji, wellness zona i posljedično dolazak posjetitelja tj. cijeli hotel ovise o dostupnosti vode. Istovremeno se pruža i prilika ukoliko se investira u novu bušotinu geotermalne vode za prelazak na grijanje putem tog izvora.

12.6.4. Bioraznolikost i ekosustavi



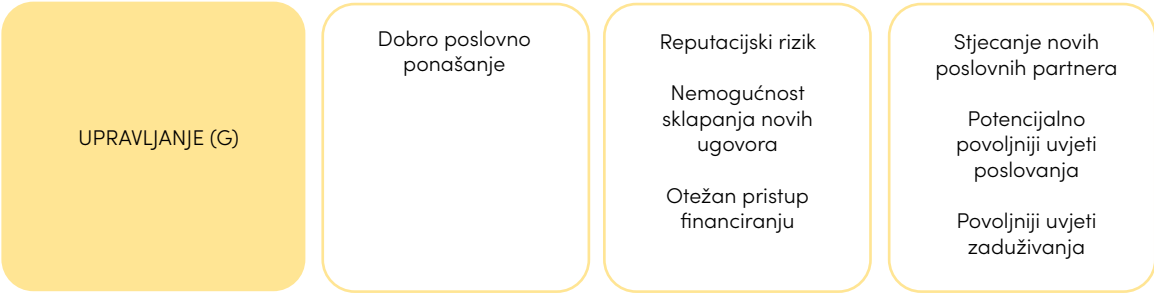
Ciljevi koji Terme žele postići su zaštita, obnova i regeneracija ekosustava te održivo iskorištavanje prirodnih resursa. Kroz biodinamički vrt i način korištenja zemljišta u okolici hotela se već aktivno radi na postizanju ciljeva, no pruža se prilika i dodatnog pošumljavanja, što bi osim povećanja apsorpcije CO₂ emisija (CO₂ pribijanje) omogućilo i veću bioraznolikost.





12.6.5. Gospodarenje otpadom i kružno gospodarstvo

Cilj boljeg gospodarenja otpadom je svakako smanjivanje količine otpada koji se generira unutar Terma, a osim same količine cilj je i povećanje postotka recikliranog otpada. Veliku priliku u ovom području Terme vide u smanjivanju količine otpada hrane u kuhinji, već spomenuti production waste i plate waste. Osim otpada hrane, kao značajna tema nameće se slijedom povedenoga postupka dužne pažnje i briga o lokaciji za otpad unutar samog kompleksa.



Tablica 16. Podjela učinaka sukladno ESG kriterijima i identificirani rizici i prilike

12.7. Mapa utjecaja, rizika i prilika

Mapiranje se može prikazati u obliku tablice u kojoj se uspoređuju ključni elementi postupka dužne pažnje, kad je riječ o učincima na ljude i o učincima na okoliš te odgovarajućim povezanim rizicima i prilikama. Ovakvo mapiranje je početni korak u utvrđivanju inicijalnog popisa značajnih tema o kojima se nužno savjetovati sa određenim bitnim dionicima.

Kriterij	Učinci	Rizici	Prilike
OKOLIŠ (E)	Potrošnja energije Potrošnja vode Onečišćenje vode Bioraznolikost Upravljanje otpadom	Rast cijena energenata Nedostatak vode Zagađenje podzemnog izvora vode Nestajanje vrsta Nezadovoljstvo posjetitelja	Smanjivanje emisija CO ₂ Promjena ponašanja posjetitelja osjetljivih na klimatske promjene Nova geotermalna bušotina Obogaćivanje ponude za posjetitelje Smanjivanje troška zbrinjavanja otpada
DRUŠTVO (S)	Vlastita radna snaga Utjecaj na lanac vrijednosti Utjecaj na lokalnu zajednicu Potrošači	Gubitak zaposlenika Pretjerana ovisnost o Termama Nezadovoljstvo lokalne zajednice Neispunjena očekivanja	Povećanje raznolikosti i pozitivan utjecaj na tim Pozitivna promjena u cijelom lancu Generiranje rasta lokalnog gospodarstva Pružanje vrhunske usluge i stjecanje novih posjetitelja putem preporuka ili recenzija (klijenata kojima je održivost bitna)





13. Treći radni sastanak – Značajne teme

Terme Sveti Martin, iako nisu obveznik Uredbe o korporativnom izvješćivanju o održivosti regulative i ESRS standarda izvješćivanja o održivosti, žele izvijestiti o čimbenicima održivosti i na temelju načela dvostruke značajnosti kako je definirano i opisano u ovom poglavlju. U svrhu potrebnih predradnji, dogovoren je i treći radni sastanak, koji se održao putem online video poziva 09. studenog 2023. godine, a prisustvovali su mu sa strane Terma Sveti Martin, generalna direktorica Nuša Korotaj i direktor održavanja i održivosti g. Vedran Augustić, a sa strane Greengreen- Earthyfictional Anita Knezović, Jakov Kolega i Vedran Lučić. Cilj sastanka je bio odrediti značajne teme za Terme, odrediti ključne dionike te operativno dogovoriti način na koji će se ispitati stavovi i mišljenja dionika vezano uz navedene teme. Niže se navodi dogovoreni proces i način provođenja, a zaključci i matrica značajnosti su dio Izvješća o održivosti za 2023. godinu.

13.1. Definiranje liste potencijalno značajnih tema

Terme po prvi puta provode ovaj postupak na ovaj način, propisan od strane Uredbe o izvješćivanju o korporativnoj održivosti. Na sastanku su prezentirane sve značajne teme i predloženi način provođenja ispitivanja dionika, kroz kreiranje upitnika koji će Terme distribuirati. Obzirom na poslovne aktivnosti Terma, njihov učinak na okoliš i lokalnu zajednicu, uključujući i zaposlenike, na sastanku je dogovoren opseg tema temeljem kojeg je konzultantski tim predložio značajne teme unutar upitnika.

13.2. Određivanje ključnih dionika - Identifikacija, način i opseg suradnje s dionicima

Dionici su osobe koje mogu utjecati na poduzeće ili osobe na koje poduzeće može utjecati. Postoje dvije glavne skupine dionika:

pogođeni dionici:

pojedinci ili skupine na čije interese utječu ili bi mogle, pozitivno ili negativno, utjecati aktivnosti poduzeća i njegovi izravni i neizravni poslovni odnosi u cijelom lancu vrijednosti te

korisnici izjava o održivosti:

primarni korisnici financijskih izvještaja opće namjene (postojeći i potencijalni ulagatelji, zajmodavci i drugi vjerovnici, uključujući upravitelje imovine, kreditne institucije, društva za osiguranje) te drugi korisnici izjava o održivosti, uključujući poslovne partnere poduzeća, sindikate i socijalne partnere, civilno društvo i nevladine organizacije, državna tijela, analitičare i članove akademske zajednice.

Provedba procjene značajnosti je nužna kako bi poduzeće moglo utvrditi značajne učinke, rizike i prilike o kojima namjerava izvijestiti. Procjena značajnosti početna je točka za izvještavanje o održivosti u skladu s ESRS-om. Služi za utvrđivanje značajnih informacija koje treba uključiti u Izjavu o održivosti, a temelji se na suradnji s ključnim dionicima. Koncept ključnog dionika (ili relevantnih dionika u međunarodnim instrumentima) temelji se na ideji da sve aktivnosti organizacije neće utjecati jednako na sve dionike, a cilj je prepoznati dionike čije stavove treba uzeti u obzir u vezi s određenom aktivnošću (ili područjem održivosti).



Vrsta dionika	Opis utjecaja
KLJUČNI	
Uprava Terma	Upravljačka struktura Terma ulaže napore kako bi se poslovanje uskladilo s načelima održivog poslovanja. Sastaju se jednom tjedno i predano rade na ostvarenju zadanih ciljeva poslovanja, uključujući održivost. Terme žele svoje održive inicijative i ciljeve objediniti u održivu poslovnu strategiju i tako postati vodeći u svom sektoru u području održivosti.
Zaposlenici	Upravo zaposlenici imaju ključnu ulogu u primjeni svih principa održivosti koje Terme namjeravaju provesti. Kako bi ih se potaklo, posebno se nagrađuju oni pojedinci koji značajno pridonose održivosti u svakodnevnom radu te posebno oni koji svojim volonterskim radom daju dodatni doprinos zajednici u kojoj rade i žive.
Vlasnici	Vlasnici Terma su uključeni u operativno budgetiranje, što ima značajan utjecaj na poslovni model, pa samim time i strategiju održivosti.
VANJSKI	
Gosti hotela	Suvremeni gosti Terma su sve više osviješteni o ESG pitanjima te biraju destinacije i objekte koji primjenjuju održive principe poslovanja. Terme nastoje pribaviti što više povratnih informacija od svojih gostiju kroz redovita istraživanja o zadovoljstvu uslugama hotela, kako bi prepoznao potrebe svojih gostiju i omogućio im nezaboravne usluge tijekom njihovog boravka u hotelu. Online upitnik je dostupan na: Upitnik o ekološki odgovornom poslovanju i zadovoljstvu boravkom u Termama Sveti Martin (google.com) Uz zaposlenike, tvrtka ulaže velike napore i u edukaciju gostiju o malim stvarima koje oni mogu učiniti kako bi svojim djelovanjem zaštitili okoliš u kojem borave.
Dobavljači	Poticanje održivih praksi svojih dobavljača jedna je od osnovnih mogućnosti utjecaja na lanac vrijednosti poduzeća. Terme snažno utječu na lokalnu zajednicu inzistiranjem na suradnji s lokalnim proizvođačima hrane i pića.
Lokalna zajednica	Terme Sveti Martin se zalažu za zdravo poslovanje, etično i odgovorno prema svim zaposlenicima, pa tako i prema lokalnoj zajednici. Aktivni angažman kroz različite programe, volonterstvo, uključivanje lokalnih stanovnika u proces otkupa domaćih proizvoda, poticanje stanovnika na osnivanje OPG-a, podršku u razvoju lokalnih turističkih atrakcija, donacije potrebitima, sponzoriranje udruga, održavanje raznih inicijativa i manifestacija, samo su dio aktivnosti koje se provode s ciljem rasta zajedno s okolinom koja okružuje ovaj kompleks.
Predstavnici vlasti, regulatori i zakonodavci	Terme Sveti Martin sudjeluju u oblikovanju javnih politika kroz pisane komentare i prijedloge upućene strukovnim organizacijama i sektorskim udrugama, javnim medijskim nastupima i stručnim raspravama.
Industrijska udruženja i nevladine organizacije	Terme sudjeluju u promociji održivosti i razvoja turizma kroz aktivno sudjelovanje u sektorskim udruženjima i institucijama. Aktivno sudjeluju u radu turističke zajednice općine Sveti Martin na Muri te pridonose radu tijela ove općine aktivnim sudjelovanjem svojih predstavnika u Skupštini i Vijeću turističke zajednice.
Kreditne institucije	Kao pokretači ESG izvješćivanja, kreditne institucije su iznimno zainteresirane za održive prakse svojih klijenata, uključujući i Terme. Ovdje je još značajniji čimbenik činjenica da je kreditna institucija ujedno i vlasnik Terma.

Mediji

Pogotovo lokalni, koji s obzirom na velik utjecaj Terma na gospodarstvo kraja prate vijesti, događaje i aktivnosti u Termama te aktivno izvještavaju ciljanu lokalnu populaciju.

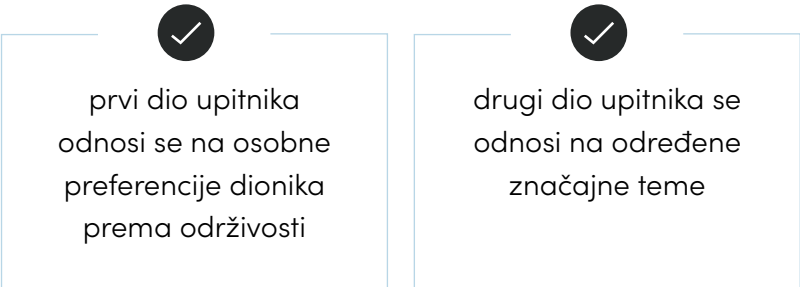
Tablica 17. Identifikacija dionika sukladno opisu značajnosti

13.3. Anketni upitnik o značajnim temama

Nakon definiranja potrebe ispitivanja značajnih tema i definiranja dionika od kojih je potrebno pribaviti mišljenje o važnosti pojedine teme, potrebno je izraditi anketni upitnik. Ideja ovakvog upitnika je da je na jednom mjestu, po mogućnosti digitalno, moguće saznati mišljenja i stavove ispitanih dionika o pojedinim značajnim temama, utjecaju tih tema kroz različite vremenske periode i ocijeni značajnosti.

13.3.1. Opis procesa izrade upitnika

Sukladno dogovoru na trećem radnom sastanku, nakon prezentiranih zahtjeva i potreba za izradu upitnika, Greengreen- Earthyfictional tim je sastavio pitanja u upitniku koji se sastoji od dva dijela:



Odlučeno je da se popunjavanje upitnika provede na platformi google forms, obzirom na mogućnosti koje se pružaju, dostave poveznice na sam upitnik digitalnim putem (email), mogućnostima interpretacije dobivenih podataka i mogućnosti pristupa više ovlaštenih osoba istodobno.

13.3.2. Podaci u upitniku

Vezano uz podatke koji su nužni za kreiranje upitnika, tj. za postavljenje pitanja na koja će se tražiti odgovor sukladno inicijalnom dogovoru razdvajamo dva različita seta podataka:

- ✓

značajne teme o kojima se postavljaju pitanja; i
- ✓

popis dionika kojima je upućena zamolba za doprinosom kroz odgovaranje.



Obzirom na navedeno, upućen je poziv dionicima: „Uključenost svih dionika je ključ poslovne i strategije održivosti Terma Sveti Martin. Kroz interaktivne odnose sa svim dionicima, Terme Sveti Martin pronalaze dugoročno održiva poslovna rješenja i definiraju svoj poslovni model. Stoga Terme Sveti Martin pozivaju sve relevantne dionike da pridonese procjeni važnosti pojedine značajne teme kako bi se kreirala odgovarajuća matrica značajnosti koja će istaknuti one teme koje su najvažnije relevantnim dionicima i nama u Termama Sveti Martin.“

13.4. Ocjena značajnosti

Ocjenjivanje značajnosti tema se provodilo elektronskim putem tj. slanjem upitnika na različite skupine dionika od strane Odjela prodaje i marketinga, a procesom je upravljala gđa Jelena Petrošaneć, Voditeljica marketinga i evenata sa strane Terma, uz potporu i u suradnji s Vedranom Lučićem iz konzultantskog tima. Upitnik je usuglašen 10. siječnja 2024. godine i odaslan dionicima. Konzultantski tim je provodio checkpointove i izvješćivao o prikupljenim podacima i dinamici popunjavanja 26. siječnja 2024., 13. veljače 2024., 19. veljače 2024. i 23. veljače 2024., a svi ostali potrebni podaci u suradnji sa Odjelom prodaje i marketinga su se prikupljali do 19. ožujka 2024.

Rezultati ocjene značajnosti će biti objavljeni u Izvješću o održivosti za 2023. godinu.



14. Strategija dekarbonizacije

U sklopu izrade ESG Strategije, izračunat je ugljikov otisak poduzeća, što je za poduzeće preliminarni korak za usmjerenje poslovanja prema održivosti i klimatskoj neutralnosti. Kako bi poduzeće postiglo klimatski neutralno poslovanje do 2050., što je dugoročni cilj poduzeća u skladu sa smjernicama EU-a, potrebna je izrada akcijskog plana s predloženim mjerama za smanjenje stakleničkih emisija, odnosno strategija dekarbonizacije. Strategija dekarbonizacije definira ciljne vrijednosti smanjenja ugljikova otiska poslovanja, te propisane aktivnosti i mjere kojima će se u definiranom budućem razdoblju smanjiti ugljikov otisak poslovanja.

Kao jedan od KPI-eva ESG Strategije, definirana je izrada Strategije dekarbonizacije poduzeća Toplice Sveti Martin d.o.o. do 2050.

Metodologija izrade Strategije dekarbonizacije

Aksijski plan Strategije dekarbonizacije se izrađuje za smanjenje emisija Opsega 1 i Opsega 2 ugljikovog otiska. Potom je potrebno postaviti kratkoročne i dugoročne ciljeve smanjenja emisija. Kratkoročni cilj može biti određeno smanjenje emisija u idućih pet do deset godina. Kroz periodičko godišnje praćenje ugljikovog otiska te praćenje učinkovitosti mjera za smanjenje u poslovanju, razvit će se usporedivi podaci i jasan trend kretanja emisija stakleničkih plinova za definiranje dugoročnog cilja koji obuhvaća postizanje klimatske neutralnosti i eliminiranje gotovo svih izvora emisija do 2050. godine.



Usklađenost s nacionalnim strategijama dekarbonizacije

Nacionalna razvojna strategija Republike Hrvatske do 2030. godine⁴⁸

temeljni je strateški razvojni dokument Republike Hrvatske, usvojen 5. veljače 2021. godine. Jedan od strateških razvojnih smjerova je Zelena i digitalna tranzicija, a jedan od strateških ciljeva je Ekološka i energetska tranzicija za klimatsku neutralnost, kroz koji će se poticati cjelovita obnova zgrada koja osim mjera energetske obnove obuhvaća i mjere za osiguranje zdravih unutarnjih klimatskih uvjeta, zaštite od požara i rizika povezanih s pojačanom seizmičkom aktivnošću.

Strategija niskougljičnog razvoja do 2030. s pogledom na 2050.⁴⁹

donesena 2. lipnja 2021., usklađena je sa ciljevima Pariškog klimatskog sporazuma i Europskog zelenog plana te planira postići održivi razvoj temeljen na znanju, konkurentnom niskougljičnom gospodarstvu i učinkovitom korištenju resursa, povećanje sigurnosti opskrbe energijom i održivosti energetske opskrbe, povećanje dostupnosti energije i smanjenje energetske ovisnosti, solidarnost izvršavanjem obveza Republike Hrvatske prema međunarodnim sporazumima u okviru politike EU-a, kao dio naše povijesne odgovornosti i doprinos globalnim ciljevima te smanjenje onečišćenja zraka i utjecaja na zdravlje te kvalitetu života građana

Strategija energetskog razvoja Republike Hrvatske do 2030. s pogledom na 2050.⁵⁰

donesena 28. veljače 2020., ima za ciljeve povećanje energetske učinkovitosti u svim dijelovima energetskog lanca (proizvodnja, transport/prijenos, distribucija i potrošnja svih oblika energije), kontinuirano povećanje udjela električne energije u potrošnji energije s ciljem smanjenja potrošnje fosilnih goriva, kontinuirano povećanje proizvodnje električne energije sa smanjenom emisijom stakleničkih plinova – prvenstveno iz OIE, utemeljenje razvoja na komercijalno dostupnim tehnologijama, posebno na iskorištavanju energije vode, sunca i vjetra i ostalih OIE, usmjerenje financijskih potpora na razvoj biogospodarstva i održivog gospodarenja otpadom i osiguravanje fondova za smanjenje rizika za zahtjevne tehnologije i granično komercijalne tehnologije.

Integrirani energetske nacionalni i klimatski plan za Republiku Hrvatsku za razdoblje od 2021. do 2030. godine⁵¹

posebnu pozornost posvećuje ispunjavanju klimatskih ciljeva do 2030. godine koji uključuju smanjenje emisija stakleničkih plinova, povećanje energije dobivene iz obnovljivih izvora, energetske učinkovitost i elektroenergetsku međusobnu povezanost.

Usklađenost sa međunarodnim strategijama, sporazumima i aktima

Europski zeleni plan⁵²

sadrži okvirni plan s mjerama za unapređenje učinkovitog iskorištavanja resursa prelaskom na čisto kružno gospodarstvo te za zaustavljanje klimatskih promjena, obnovu biološke raznolikosti i smanjenje onečišćenja. U njemu se navode potrebna ulaganja i dostupni financijski alati i objašnjava kako osigurati pravednu i uključivu tranziciju.

Pariški sporazum o klimatskim promjenama⁵³

plan je djelovanja za ograničavanje globalnog zagrijavanja te cilja na zadržavanje globalnih temperatura unutar sigurnih razina i postizanja klimatske neutralnosti do 2050. U skladu sa zahtjevima iz tog sporazuma EU je prije kraja 2020. predao svoju dugoročnu strategiju smanjenja emisija i ažurirane klimatske planove (nacionalno utvrđeni doprinos), u kojima se obvezao da će svoje emisije do 2030. smanjiti za najmanje 55 % u odnosu na njihove razine iz 1990. EU i države članice 2023. ažurirali su klimatske planove EU-a.

Cilj održivog razvoja 13 – Zaštita klime⁵⁴

zagovara poduzimanje hitnih akcija u borbi protiv klimatskih promjena i njihovih posljedica

⁴⁸Nacionalna razvojna strategija Republike Hrvatske do 2030. godine, [poveznica](#)

⁴⁹Strategija niskougljičnog razvoja Republike Hrvatske do 2030. s pogledom na 2050. godinu, [poveznica](#)

⁵⁰Strategija energetskog razvoja Republike Hrvatske do 2030. s pogledom na 2050. godinu, [poveznica](#)

⁵¹Integrirani energetske nacionalni i klimatski plan za Republiku Hrvatsku za razdoblje od 2021. do 2030. godine, [poveznica](#)

⁵²Europski zeleni plan, [poveznica](#)

⁵³Pariški sporazum o klimatskim promjenama, [poveznica](#)

⁵⁴Cilj održivog razvoja 13 – Zaštita klime, [poveznica](#)





15. Identifikacija i prijedlog ciljeva i SDG-a

Sukladno svim do sada provedenim koracima, a s namjerom postavljanja ciljeva za strategiju održivosti – konzultantski tim pristupio je identifikaciji potencijalnih ciljeva održivosti ili ESG KPI.

Održiva tranzicija je kompleksna tema, a prijelaz na održivo poslovanje je izazovan radi višekratnih parametara koji utječu jedan na drugi. Upravo se iz tog razloga mora primijeniti i DNSH kriterij koji se koristi za provjeru da se implementacijom jednog cilja i mjerama koje se poduzimaju, ne nanosi šteta na drugom osjetljivom području.

Iz tog razloga prvo su identificirane potrebne izrade i objave dokumenata koje su nužne za siguran put prema održivom poslovanju.

Prvi identificirani cilj je **izrada Izvješća o održivosti**. Nakon izrade strategije održivosti (ESG strategije) koja određuje kako će se strateški pristupiti tranziciji prema održivom poslovanju, godišnja izvješća o održivosti služe kao checkpointovi tranzicije, godišnje provjere kako plan tranzicije napreduje i jeli se ostvaruje. Prvo Izvješće o održivosti će se izraditi za 2023. godinu u 2024. godini sukladno ESRS standardu izvješćivanja.

Sukladno ESRS standardima izvješćivanja, potrebno je izraditi i **procjenu dvostruke značajnosti**, utemeljenu na provedenom postupku dužne pažnje i dijalogu s dionicima. Procjena dvostruke značajnosti i ispitivanje identificiranih dionika će se izraditi u 2024. godini.

Nadalje, u dijelu nužnih dokumenata, identificiran je i cilj **izrade procjene klimatoloških rizika** za kompleks Terma Sveti Martin. Ova procjena služi i za identifikaciju potencijalnih

potrebnih mjera za prilagodbu klimatskim promjenama. Procjena klimatoloških rizika će se izraditi u 2024. godini, a ovaj prijedlog se veže na SDG broj **13 Očuvanje klime**.

Još jedan cilj koji je povezan s djelatnostima i aktivnostima samih Terma, identificirana je potreba za **usklađivanjem s EU taksonomijom** nakon inicijalnog provođenja analize prihvatljivih djelatnosti.

Obzirom na odluku o korištenju ESRS standarda, operativne ciljeve svrstavamo i po samim standardima.

E1 standard Klimatske promjene

Za čimbenik **ublažavanja klimatskih promjena** identificirano je smanjivanje emisija CO₂ koje je dugoročno potrebno svesti na neto nulu te je identificirani cilj **izrada Strategije dekarbonizacije** ili **smanjivanje emisija CO₂**. Strategijom će se točno definirati način postizanja neto nula emisija stakleničkih plinova, što je i propisano Europskim zelenim planom, a predložena **mjera je ugradnja solarne elektrane** na krov hotela. **Strategija dekarbonizacije će se izraditi tijekom 2024. godine.** Prvi izračun CO₂ otiska Terma je napravljen u sklopu ovog dokumenta za 2022. godinu, a za prvo Izvješće će se napraviti izračun i za 2023. radi sagledavanja godišnje promjene. Ovaj prijedlog se veže na SDG broj **7 Pristupačna energija iz čistih izvora**.

Za čimbenik **prilagodbe na klimatske promjene** identificirana je mjera **pošumljavanja** na zemljištu Terma u okruženju hotela, a predlaže se cilj sadnje 1.000 novih stabala do 2026. godine. Osim na smanjivanje CO₂ otiska, ova mjera doprinosi i povećanju bioraznolikosti.

Za čimbenik **energetske učinkovitosti** identificirana je **mjera ugradnje LED rasvjete** sa ciljem prelaska na 100% rasvjetnih tijela u periodu do 2026. godine. Predlaže se i ugradnja (lijepljenje) **termo-izolacijskih naljepnica** na staklene površine hotela koje su izložene djelovanju sunčevog zagrijavanja. Prijedlog se veže na SDG cilj broj **13 Očuvanje klime**.

E2 standard Onečišćenje vode, zraka i tla

U ovom dijelu za čimbenik **smanjivanje onečišćenja** identificirana je mjera ugradnje info kristala u biorotore s ciljem smanjivanja zagađenja što se veže na SDG cilj broj **6 Čista voda i sanitarni uvjeti**.



E3 standard Vodni i morski resursi

Upravljanje vodom kao značajnim resursom za Terme je vrlo bitan cilj. Za čimbenik **potrošnja vode** identificiran je cilj smanjivanja potrošnje/gubitka na slavinama od 25% kroz **mjeru ugradnje nisko protočnih perlatora za slavine** i to ugradnjom na 100% mogućih slavina. Mjera se veže na SDG cilj broj **6 Čista voda i sanitarni uvjeti**.

E4 standard Bioraznolikost i ekosustavi

Identificirana je **mjera očuvanja i proširenja vlastitog biodinamičkog vrta** sa prijedlogom proširenja za 30% do 2026. godine koja se reflektira na čimbenik **povećanja bioraznolikosti**. Ovdje sekundaran učinak ima i identificirana mjera pošumljavanja, a obje djeluju na UN cilj **15 Očuvanje života na kopnu**.

E5 standard Korištenje resursa i kružno gospodarstvo

Za čimbenik **upravljanja otpadom** koji je u *hospitality* sektoru izuzetno značajan radi dojma posjetitelja identificirano je više ciljeva:



smanjivanje količine otpada hrane – kroz mjeru smanjivanja plate i production waste te edukaciju osoblja kuhinje o održivijim načinima pripreme hrane



smanjivanje ukupne količine otpada kroz mjere promjene ambalaže (npr. micanje plastičnih boca i zamjena staklenim koje se vraćaju dobavljaču) i kroz edukaciju gostiju i zaposlenika o održivom gospodarenju



potpuno uklanjanje jednokratne plastike do 2030. godine



povećanje količine recikliranog i kompostiranog otpada kroz mjeru uvođenja razdvajanja otpada na svim mjestima nastajanja – kuhinja, sobe, fizičko prikupljanje od strane čistačica



Svi ovi ciljevi i mjere imaju utjecaj na SDG broj **12 Odgovorna potrošnja i proizvodnja**.

S1 standard Vlastita radna snaga

Za čimbenik **radni uvjeti – radno vrijeme** identificiran je cilj **smanjivanja broja prekovremenih radnih sati** kroz predloženu mjeru **edukacija vođitelja timova s temama komunikacije i upravljanja timovima**, s prijedlogom provođenja kroz 2024. i 2025. te će se stanje evaluirati 2026. uz praćenje napretka, a povezano je sa SDG ciljem **8 Dostojanstven rad i gospodarski rast**.

Za čimbenik **radni uvjeti – odgovarajuće plaće** identificiran je cilj **izjednačavanja plaća** kroz mjeru donošenja **politike plaća** sukladno potrebama posla i kompleksnosti radnih mjesta, uz povezanost sa SDG ciljem broj **10 Smanjenje nejednakosti**.

Dodatno za čimbenik **radni uvjeti** identificirana je potreba za implementacijom dva sustava koji bi:

a) pratili dolaske i odlaske s posla automatski i

b) automatski javljali o bitnim predstojećim događajima vezanim uz radnu snagu (npr. istek sanitarne iskaznice ili potrebe za zdravstvenim pregledom).

Ove dvije mjere su vezane uz ciljeve **8 Dostojanstven rad i gospodarski rast** i **3 Zdravlje i blagostanje**.

S2 standard Radnici u lancu vrijednosti

Za S2 standard u potpunosti, dakle za sve čimbenike unutar standarda identificiran je jedan cilj – **utjecaj na lanac vrijednosti** kroz mjeru uvođenja **upitnika za dobavljače** o bitnim čimbenicima.

S3 standard Pogođene zajednice

Standard pogođene zajednice se odnosi na lokalnu zajednicu, na koju Terme ostvaruju značajan učinak kroz korištenje lokalnih dobavljača, zapošljavanje, donacije i kao destinacija koja privlači potrošače u ovaj kraj. Identificiran cilj za čimbenik **gospodarska, socijalna i kulturna prava zajednica** je pružanje **besplatnog odmora** djeci iz društveno ranjivih skupina kroz mjeru **ugošćavanje 100 djece godišnje u programu podrške djeci u potrebi**. Ovime se djeluje na cilj broj **10 Smanjenje nejednakosti**.



S4 standard Potrošači i krajnji korisnici

U dijelu odnosa prema posjetiteljima Terma što je jedan od temelja poslovne strategije Terma – pružanje vrhunskog iskustva posjetiteljima identificiran je cilj za čimbenik **pristupa proizvodima i uslugama** pružanjem **digitalnog pristupa** kroz online **check-in** opciju. Ujedno bi se kroz takvu opciju prikupili i podaci o tipu vozila, preferencijama posjetitelja kao i omogućilo slanje poruka o održivosti.

G1 standard Poslovno ponašanje

Za ovaj standard identificirana je potreba za stvaranjem popisa sa indeksom svih aktivnih propisa, procedura, politika i akata na jednom mjestu do kraja 2024. Dodatno, identificirana je i potreba za **osnaživanjem korporativne kulture** kroz mjeru **usvajanja Politika koje promiču dječja i ljudska prava, kao i Politika za promicanje raznolikosti i nediskriminacije** koje utječu na SDG cilj broj 10 **Smanjenje nejednakosti**.



16. Četvrti radni sastanak – Usvajanje ciljeva i mjera

Četvrti radni sastanak se održao 22. siječnja 2024. u Termama, a cilj sastanka je bilo izvješćivanje o dosadašnjem napretku izrade strategije te iznošenje prijedloga od strane konzultantskog tima o ciljevima održivosti koji će biti prihvaćeni unutar strategije. Sa strane naručitelja, Terma Sveti Martin, prisustvovali su članovi upravljačkog tima Katja Zadravec, Sara Posavec, Nikola Mikac, Danko Piknjač, Igor Huhoja i Vedran Augustić, predvođeni generalnom direktoricom Nušom Korotaj, uz iznimku direktora hrane i pića, Stanislava Simeonova. Sa strane izvršitelja Greengreen Advisory i Earthyfictional bili su prisutni Vedran Lučić i Jakov Kolega.

16.1. Izvješće dužne pažnje

Konzultantski tim je izvjestio o opsegu provođenja postupka dužne pažnje. Unatoč veličini poduzeća Toplica Sveti Martin d.o.o. (srednje poduzeće, bez obveze izvješćivanja po ESRS standardu) obzirom na ambiciju Terma da budu predvodnici u industriji i inovacijama unutar sektora usuglašeno je da se Izvješće o održivosti napravi sukladno ESRS standardu koji se primjenjuje na velika poduzeća.

Predstavljajući metodologiju izrade ESG strategije po koracima, koja je u vlasništvu Greengreen Advisory i Earthyfictional, predstavljene su cjeline potrebne za sastavljanje Izvješća



dužne pažnje, koje je sastavni dio dokumenta ESG strategije koji se isporučuje naručitelju nakon usuglašavanja svih iznesenih podataka i zaključaka. Dokument ESG strategija je strateški dokument koji predstavlja osnovu za kasnije izvješće o održivosti.

Iznošenje je započeto sa pregledom i usuglašavanjem općih podataka koji nisu bili jednoznačni te ih je bilo potrebno pojasniti konzultantskom timu. Radi se o specifičnim podacima kao što su:



Druga adresirana tema je bila revizija dostavljenih dokumenta, koje je konzultantski tim predstavio te je dodatno prezentirana mapa politika i procedura uz usporedbu za ESRS zahtjevima te je provedena gap analiza na sastanku. Zaključeno je da će se izraditi **procjena klimatoloških rizika** kao strateški dokument. Terme surađuju s tvrtkom Altacon d.o.o. koja je izrađivala procjene vezano uz certifikate i EU projekte te je dogovoreno da konzultantski tim pruži know-how podršku Termama u dogovoru za izradu navedene procjene.

Ustanovljeno je da je uspješno završen postupak provođenja ESG upitnika samoprocjene.

Ustanovljeno je i prezentirano da je uspješno završen postupak provođenja intervjua s identificiranim osobama, dostavom svih ESG upitnika samoprocjene, uz sve zapisnike koji su potpisani i dostavljeni Greengreen-Earthyficial zaključno s 24. studenim 2023.

16.2. Usuglašavanje značajnih tema

Ustanovljeno je da je započet postupak ispitivanja ključnih dionika o značajnosti pojedinih tema. Na ovom sastanku su navedene teme koje su za prvi upitnik definirane kao značajne a to su:



Sukladno značajnim temama, za koje će se kroz ispunjeni upitnik dobiti ocjena značajnosti od strane dionika kojima je upitnik upućen, slijedeći korak u izradi ESG strategije je postavljanje ciljeva održivosti ili ESG KPI.



16.3. Usuglašavanje ciljeva, mjera i SDG-ova

Konzultantski tim je prezentirao uz pojašnjenja i razgovor s upravljačkim timom identificirane potencijalne ciljeve održivosti, usvajanjem i ostvarenjem kojih se provodi strategija održivosti.

Kroz cjelokupan proces dužne pažnje je identificirano i na sastanku prezentirano ukupno 33 potencijalna cilja i 22 mjere. Tijekom sastanka i procjene potencijalnih učinaka predloženih ciljeva, mogućnosti implementacije i uzimanjem u obzir DNSH kriterija usuglašeno je da se u ESG strategiju uključi 25 ciljeva, kroz 17 mjera što obuhvaća 8 UN ciljeva održivog razvoja.



17. ESG strategija

Kako bi se shvatila važnost izrade ESG Strategije, potrebno je razumijeti nove zahtjeve koje donosi Direktiva o korporativnom izvješćivanju o održivosti (CSRD). Primjena CSRD-a započinje od 2025. godine i ima za cilj učiniti objave poduzeća sveobuhvatnijima i međusobno usporedivima, poput financijsko-računovodstvenih izvještaja. Navedeni strateški i akcijski dokumenti usmjereni su na stvaranje zajedničkog jezika i dosljednijeg protoka standardiziranih informacija od poduzeća do investitora i drugih dionika.

Države članice Europske unije, uključujući Hrvatsku, dužne su prenijeti CSRD u nacionalno zakonodavstvo najkasnije do 6. srpnja 2024. godine, a od 2025. godine novi zahtjevi EU-a za izvještavanje o održivosti početi će se primjenjivati na sve velike tvrtke, uključujući tvrtke u javnom vlasništvu te SME tvrtke na dobrovoljnoj bazi. Bez obzira na veličinu i sektor poslovanja poduzeća **neizbježna je implementacija ESG kriterija** u poslovanje tvrtke iz zakonskih razloga.

Međutim, implementacija ESG kriterija ima širi opseg koristi od nužnog zakonskog usklađivanja. Implementacijom ESG kriterija u poslovanje, poduzeće postiže poboljšano korporativno upravljanje, povećan interes investitora i kupaca, pripremljenost na buduće zahtjeve, davanja i financijske prilike (primjerice otvaranje novih 'zelenih' prihodovnih kanala, pristup povoljnijem financiranju, manje kreditne kamate za poduzeća koja imaju implementiran ESG, zadovoljavanje kriterija za odabir izvođača u zelenoj javnoj nabavi i

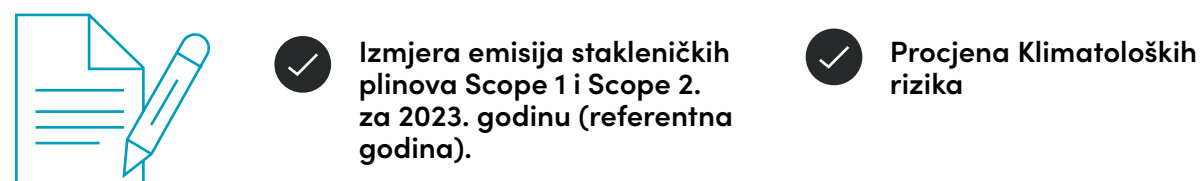


slično). Dodatno, poduzeće postiže smanjenje troškova, otpornost na klimatske promjene, povećanu energetske i resursnu učinkovitost, povećanu produktivnost i drugo.

Naposlijetku, implementacijom ESG kriterija, poduzeće podiže svoju vrijednost. CSRD ima za cilj uspostavljanje standardnih ESG zahtjeva za izradu izvještaja koji zadovoljavaju potrebe svih dionika. Prvi korak do usklađivanja tvrtke sa CSRD Direktivom i posljedično izrade Izvješća o održivosti je izrada ESG Strategije o održivosti. Sukladno tome, **ESG Strategija je temelj za izradu Izvješća održivosti.**

ESG Strategija definira kako sustavno upravljati održivim razvojem poduzeća i ESG čimbenicima, u skladu s EU propisima. Europski standardi za izvješćivanje o održivosti (ESRS) predstavljaju okvir za izvješćivanje o održivosti i postavljaju temelje standardiziranog zajedničkog jezika za pitanja vezana uz održivost u Europi. Direktiva o dužnoj pažnji za održivo poslovanje (CSDDD) od kompanija zahtijeva prepoznavanje, ublažavanje i sprečavanje štetnih utjecaja na ljudska prava i okoliš duž svojih lanaca vrijednosti. U procesu izrade ova regulativa se usklađuje s EU standardima za izvještavanje o održivosti (ESRS), a od kompanija se zahtijeva da se dubinska provjera uključi u politike, sustave upravljanja, procjene rizika i štetnih utjecaja. Jedan od zahtjeva ove regulative je i obvezna objava klimatskih tranzicijskih planova usklađenih s Pariškim klimatskim sporazumom i zahtjevima Direktive o korporativnom izvješćivanju o održivosti (CSRD).

Izrada cjelokupne ESG strategije o održivosti uključuje obavezu dodatnu dokumentaciju:



Buduće potrebe za usklađenje s CSRD Direktivom:

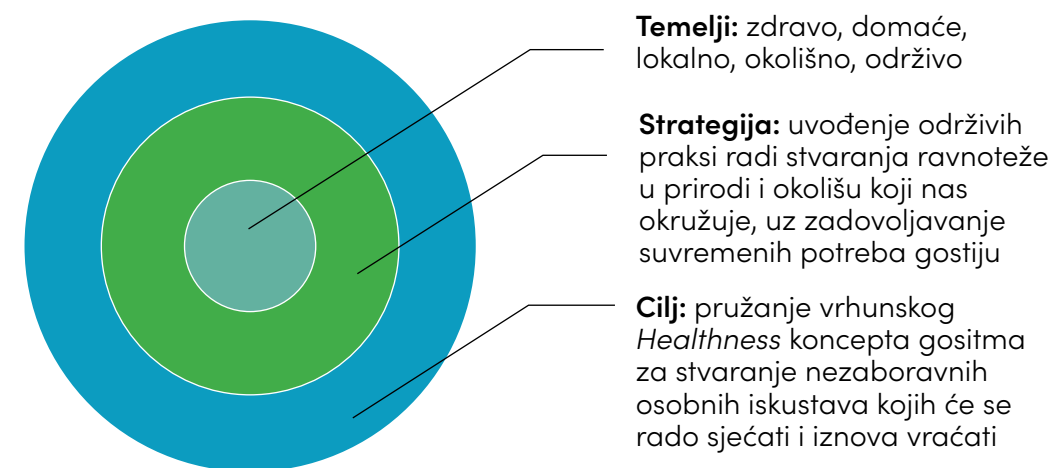


Sukladno navedenom, pripremljena je cjelokupna ESG Strategija održivosti Terma Sveti Martin, u izradu koje su uključene sljedeće ključne cjeline:



Postupak dužne pažnje je proveden kroz radne sastanke sa odgovornim osobama iz Terma Sveti Martin, ispunjavanjem i analizom ESG upitnika samoprocjene, analizom organizacijske strukture, korporativnog upravljanja, politika i procedura poduzeća, certifikata, internih kontrola i sustava upravljanja rizicima te kvantitativnih podataka. Potom su provedeni i analizirani pojedinačni intervjui sa definiranim odgovornim osobama u poduzeću nakon čega su mapirani učinci, rizici i prilike za poduzeće u kontekstu ESG kriterija. Pomoću provedbe dužne pažnje definirane su značajne teme i strateški ESG ciljevi koji su u nastavku navedeni.

ESG strategija održivosti je neodvojivo i blisko povezana s osnovnom poslovnom strategijom poduzeća tako da je prvi korak u kreiranju strategije sagledavanje temeljenih postulata poslovanja i utvrđivanje na koji način Terme stvaraju vrijednost za svoje okruženje.



Slika 15. Temeljne vrijednosti poduzeća, strategija i cilj

I prije odluke o izradi ESG strategije održivosti, Terme su puno pažnje posvetile očuvanju okoliša (E) i njihovom utjecaju na lokalnu zajednicu (S) te je iz tog razloga početna točka strategije već prisutna u poslovnoj strategiji (Slika 15).

Terme Sveti Martin usvojile su **Politiku upravljanja kvalitetom i okolišem** kojom su definirane temeljne postavke poslovanja: **usmjerenost na goste i korisnike usluga uz istovremenu brigu o kvaliteti, zaštiti okoliša i posebno energetske učinkovitosti**. Svojom se Politikom upravljanja kvalitetom i okolišem obvezuju:

✓

osigurati visoku razinu svijesti i kulturu ponašanja u pogledu zaštite okoliša i zaštite na radu,

✓

pri realizaciji razvojnih projekata najveću pažnju posvetiti zaštiti prirodnog okoliša i prevenciji onečišćenja te sigurnosti i zaštiti zdravlja,

✓

primjenjivati i stalno poboljšavati djelotvornost sustava upravljanja temeljenog na zahtjevima normi ISO 9001, ISO 14001, Codex Alimentarius i ISO 50001.

Primjenom certifikata **ISO 14001 Sustav upravljanja zaštitom okoliša** Terme Sveti Martin pokazuju povećanu svijest o održivom razvoju. Ovaj standard pruža jasan okvir upravljanja za smanjenje utjecaja na okoliš i osigurava ispunjavanje zakonskih zahtjeva u pogledu održivosti čime se doprinosi izgradnji povjerenja dionika. Primjena standarda pruža sustavan pristup planiranju, implementaciji i upravljanju sustavom zaštite okoliša.

Vezano uz hotelsku, hospitality, turističku industriju posebno je značajno u strategiji adresirati područja najvećeg negativnog utjecaja sektora – a to su na industrijskoj razini:



Uz potencijalno negativan utjecaj kroz ova područja, poduzeća u industriji upravo u tim područjima mogu doživjeti i značajan negativan utjecaj na svoje poslovanje što će se osjetiti na financijskom rezultatu, a što opet nije održivo za dugoročnu opstojnost poduzeća.

Potrebno je uzeti u obzir i značajnost utjecaja, rizika i prilika pojedinog poduzeća pri stvaranju strategije održivosti. Naime, ukoliko poduzeće ne napravi procjenu značajnosti te poduzima razne pozitivne aktivnosti u dijelovima svog poslovanja koji nemaju značajan utjecaj, a dijelove poslovanja koji potencijalno imaju značajan negativan utjecaj ne adresira i ne želi popraviti – zapravo strategijom izbjegava smanjiti svoj štetan utjecaj, a samu strategiju koristi kao *greenwashing* ili *socialwashing*. Niže navodimo identificirane ciljeve, mjere i UN-ove ciljeve održivog razvoja na koje imaju utjecaj predloženi ciljevi i mjere.

17.1. Tablični prikaz ciljeva, mjera i SDG-jeva

	ESG čimbenik	Cilj	Mjera	Rok	UN cilj održivog razvoja
1	Javne objave	Transparentnost	Izvešće o održivosti ESRS	07/2024	Ciljevi povećanja transparentnosti
2	Javne objave	Transparentnost	Dvostruka značajnost	07/2024	
3	Informacije za investitore	Transparentnost	Usklađivanje EU taksonomija	07/2024	
4	Javne objave	Strategija održivosti	Procjena klimatoloških rizika	04/2024	13. Očuvanje klime
5	Ublažavanje klimatskih promjena	Smanjivanje CO ₂ emisija	Strategija dekarbonizacije	12/2024	13. Očuvanje klime
6	Ublažavanje klimatskih promjena	Čista energija	Solarna elektrana	2030	7. Pristupačna energija iz čistih izvora
7	Prilagodba klimatskim promjenama	Prebijanje CO ₂ emisija / povećanje bioraznolikosti	Pošumljavanje - 1.000 stabala	2026	15. Očuvanje života na kopnu
8	Energetska učinkovitost	Ušteda energije	100% LED rasvjeta	2026	13. Očuvanje klime
9	Energetska učinkovitost	Ušteda energije	Termo-izolacijske naljepnice na izloženim staklenim površinama	2026	13. Očuvanje klime
10	Onečišćenje vode, zraka i tla	Smanjivanje zagađenja	Info kristali u biorotoru	2024	6. Čista voda i sanitarni uvjeti

11	Potrošnja vode	Smanjivanje potrošnje	Ugradnja nisko protočnih perlatora za slavine (na 100% dostupnih slavina)	2024	6. Čista voda i sanitarni uvjeti
12	Bioraznolikost i ekosustavi	Povećanje bioraznolikosti	Očuvanje i proširenje vlastitog biodinamičkog vrta za 30%	2026	15. Očuvanje života na kopnu
13	Upravljanje otpadom	Smanjivanje količine otpada hrane	Smanjivanja plate i production waste	2030	12. Odgovorna potrošnja i proizvodnja
14		Edukacija kuhinjskog osoblja		2024	
15		Smanjivanje ukupne količine otpada	Uvođenje povratne ambalaže gdje je moguće	2030	
16		Edukacije gostiju i zaposlenika		godišnje	
17		Jednokratna plastika	Potpuno uklanjanje	2030	
18		Povećanje količine recikliranog i kompostiranog otpada	Postupno uvođenje razdvajanja otpada na svim mjestima nastajanja	2030	
19	Radni uvjeti – radno vrijeme	Smanjivanja broja prekovremenih radnih sati	Edukacija voditelja timova s temama komunikacije i upravljanja timovima	2025	8. Dostojanstven rad i gospodarski rast
20	Radni uvjeti – odgovarajuće plaće	Izjednačavanje plaća	Usvajanje politike plaća sukladno potrebama posla i kompleksnosti radnih mjesta	2025	10. Smanjenje nejednakosti
21	Radni uvjeti	Ispravna evidencija dolaska/odlaska	Implementacija sustava	2027	8. Dostojanstven rad i gospodarski rast
22		Programsko upravljanje zaštitom na radu	Implementacija sustava	2030	3. Zdravlje i blagostanje
23	Radnici u lancu vrijednosti	Pozitivan utjecaj na lanac vrijednosti	Upitnik o održivim praksama za dobavljače	2026	Ciljevi utjecaja na lanac vrijednosti

24	Gospodarska, socijalna i kulturna prava zajednica	Pozitivan utjecaj na lokalnu zajednicu	Domaćinstvo za 500 djece iz zakinih društvenih skupina	2030	10. Smanjenje nejednakosti
25	Pristup proizvodima i uslugama	Poboljšanje usluge i prikupljanje podataka	Uvođenje online check-in mogućnosti	2026	Ciljevi utjecaja na kraljice korisnike
26	Poslovno ponašanje	Osnaživanje korporativne kulture	Usvajanja politika koje promiču dječja i ljudska prava, raznolikost i ne-diskriminaciju	2024	10. Smanjenje nejednakosti

Tablica 18. Prikaz ESG čimbenika, ciljeva, mjera, rokova i poveznica sa UN-ovim ciljevima održivog razvoja

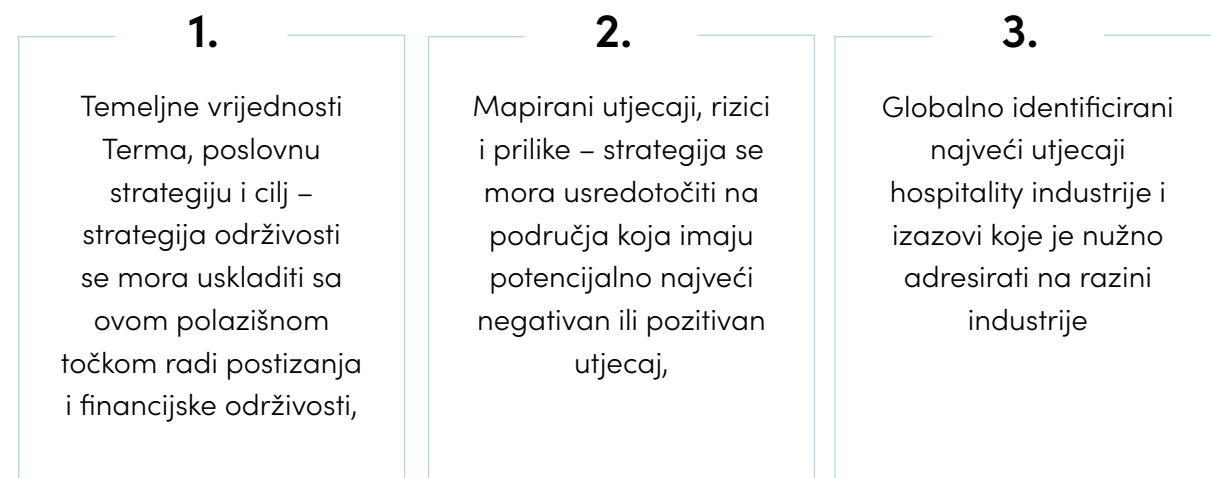


Slika 16. UN-ovi ciljevi održivog razvoja (SDG – Sustainable Development Goals)



17.2. Zaključak

Strategija održivosti Terma Sveti Martin je izrađena po najvišim standardima uzevši u obzir tri bitne polazišne točke:



Unatoč klasifikaciji kao srednje veliko poduzeće i nepostojanja obveze izrade Izvješća o održivosti, Terme su se odlučile na izradu i strategije održivosti i izdavanje svog Izvješća o održivosti po ESRS standardima koji se propisuju za velika poduzeća podložna Uredbi o izvješćivanju o korporativnoj održivosti. Odluka je donesena upravo radi temeljne poslovne strategije koja uvažava okoliš i lokalnu zajednicu i u svom poslovanju ali i kao resurse za postizanje svog cilja, a to je pružanje nezaboravnog i zdravog iskustva ispunjenog sportom, koje pruža nenadmašan osjećaj posjetiteljima koji će se radi toga željeti vratiti.

Održivom ESG strategijom Terme Sveti Martin uključuju sve navedene polazišne točke, svoje specifičnosti ali i svoje strateške poslovne ciljeve uz ciljeve održivosti. Zadaća ove strategije je osim uključivanja svih ovih parametara i omogućavanje financijski održive tranzicije prema održivom i niskougljičnom poslovanju uz poštivanje DNSH (do no significant harm) kriterija za svaku aktivnost koja se provodi temeljem ove strategije.

Strategija se izvršava putem postavljenih (operativnih) ciljeva, s identificiranim utjecajem na ESG čimbenike, mjerama i rokovima za postizanje ciljeva, te utjecajem na UN-ove ciljeve održivog razvoja. Svi ovi elementi osiguravaju da je praćenje uspješnosti strategije mjerljivo i usporedivo što je jedan od ključnih zahtjeva ESG strategije radi izbjegavanja greenwashinga i/ili socialwashinga. Operativni ciljevi služe za provođenje strategije, a za predstavljanje i okvir strategije potrebno je postaviti i strateške ESG ciljeve Terma. Sukladno Europskom zelenom planu, navedenim polazišnim točkama, provedenom postupku dužne pažnje i metodologiji rada, te uzevši u obzir procijenjene učinke, rizike i prilike, strateški ciljevi ESG strategije za Terme Sveti Martin su:



Prateći strateške ciljeve ESG strategije, kroz postizanje pojedinih operativnih ciljeva i praćenje napretka, Terme osiguravaju uspješnost smjera poslovanja prema tranziciji na održivo i nisko-ugljično gospodarstvo, brinući se o okolišu i lokalnoj zajednici, promičući inkluziju i raznolikost uz pažljivo upravljanje i odgovorno promoviranje svojih tranzicijskih uspjeha.







TERME
SVETI MARTIN