

LOUIS PLC

2017

**Ενοποιημένη
Μη Χρηματοοικονομική
Κατάσταση**



Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Περιεχόμενα

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΑΥΤΗ ΤΗΝ ΕΚΘΕΣΗ.....	3
ΔΗΛΩΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΕΙΦΟΡΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	5
ΣΥΝΤΟΜΗ ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ	5
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ, ΤΩΝ ΒΑΣΙΚΩΝ ΤΟΜΕΩΝ ΚΑΙ ΚΥΡΙΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ	5
ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΣΥΓΚΡΟΤΗΜΑ ΚΑΙ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΕΞΕΛΙΞΕΩΝ, ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ, ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΘΕΣΗΣ ΤΟΥ ΣΥΓΚΡΟΤΗΜΑΤΟΣ.....	6
Ο ΣΚΟΠΟΣ ΥΠΑΡΞΗΣ ΜΑΣ ΚΑΙ ΟΙ ΑΞΙΕΣ ΜΑΣ	7
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	11
Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου.....	12
ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΚΕ.....	12
Μεθοδολογία Εντοπισμού Σημαντικών Θεμάτων ΕΚΕ	12
ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ.....	13
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΠΥΛΩΝΕΣ ΕΚΕ	15
Μετρηση της επιδοσης μας	15
ΕΠΙΔΟΣΗ ΣΥΓΚΡΟΤΗΜΑΤΟΣ.....	16
Άνορωπος και Κοινωνία.....	16
Αγορά και Προϊόντα.....	25
Περιβαλλον	29
ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ	35
Πληροφορηση και Δεικτες	35
Πρωτυπα, Πιστοποιησεις, Βραβευσεις	44
Άλλα 19 ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΔΙΑΚΡΙΘΗΚΑΝ ΤΟ 2017 ΑΠΟ ΤΗΝ TRIP ADVISOR ΜΕ ΤΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ, 7 ΕΚ ΤΩΝ ΟΠΟΙΩΝ ΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΤΗ ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΓΙΑ 5 ^η ΣΥΝΕΧΟΜΕΝΗ ΧΡΟΝΙΑ.....	44
Στοιχεια επικοινωνιας	45

Πληροφορίες για αυτή την έκθεση

Σύμφωνα με τον περί Εταιρειών Νόμος (Κεφ. 113), 'Αρθρο 151B, εδάφιο (1) Οντότητες δημοσίου συμφέροντος που είναι μητρικές εταιρείες μεγάλου συγκροτήματος, το οποίο κατά την ημερομηνία κλεισίματος του ισολογισμού του σε ενοποιημένη βάση υπερβαίνει το μέσο αριθμό των πεντακόσιων (500) εργαζομένων κατά τη διάρκεια του οικονομικού έτους, στην ενοποιημένη Έκθεση Διαχείρισης συμπεριλαμβάνουν κατάσταση αναφορικά με μη χρηματοοικονομικές πληροφορίες («Έκθεση ΕΚΕ ή Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση»).

Η πληροφόρηση που παρουσιάζεται σε αυτή την έκθεση περιλαμβάνει τις εργασίες της Louis plc (η «Εταιρεία») και των θυγατρικών της κατά το 2017, που μαζί αναφέρονται ως το «Συγκρότημα».

Η έκθεση αυτή περιλαμβάνει, στο βαθμό που απαιτείται, πληροφορίες για την κατανόηση της εξέλιξης, των επιδόσεων, της θέσης και του αντικτύπου των δραστηριοτήτων τους, σε σχέση, τουλάχιστον, με περιβαλλοντικά, κοινωνικά και εργασιακά θέματα, το σεβασμό των δικαιωμάτων του ανθρώπου, την καταπολέμηση της διαφθοράς και με θέματα σχετικά με τη δωροδοκία.

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη («ΕΚΕ») αναφέρεται στις ενέργειες των επιχειρήσεων οι οποίες αποσκοπούν στη θετική συνεισφορά στην οικονομία, στην κοινωνία, στο περιβάλλον και στα ενδιαφερόμενα μέρη.

Τα σημαντικά θέματα που απορρέουν από την ΕΚΕ, τα διαχειριζόμαστε εφαρμόζοντας μια προληπτική προσέγγιση. Η προσέγγιση αυτή υλοποιείται μέσω της οργανωτικής μας δομής, των εσωτερικών διαδικασιών, και των σχεδίων δράσης για θέματα ΕΚΕ που επικεντρωνόμαστε. Για την έκθεση αυτή το Συγκρότημα έχει λάβει υπόψη καλές πρακτικές και πρότυπα όπως τα GRI Standards και το ISO 26000.

Το Συγκρότημα παρουσιάζει την Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση για το έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2017.

Δήλωση Πολιτικής για την αειφόρο ανάπτυξη

Το Συγκρότημα, αναγνωρίζοντας ότι η αειφορία είναι ένα εργαλείο δημιουργίας ενός αυθεντικού, ποιοτικού και υπεύθυνου τουριστικού προϊόντος, έχει ενσωματώσει αειφόρες πρακτικές στο λειτουργικό του πλαίσιο, οι οποίες αποτελούν μέρος της συνολικής στρατηγικής του. Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες ολοένα επιτζητούν συνεργάτες που μπορούν να επιδείξουν υπεύθυνη διαχείριση των περιβαλλοντικών, κοινωνικών και οικονομικών πτυχών των επιχειρήσεών τους. Παράλληλα, οι απαιτήσεις των φιλοξενούμενων ολοένα και ενισχύονται επιδιώκοντας οι διακοπές τους να συνοδεύονται από υπεύθυνότητα και αυθεντικές εμπειρίες.

Το Συγκρότημα στα πλαίσια της αειφόρου ανάπτυξής του:

- Ενισχύει την εμπλοκή του σε τοπικές και άλλες ομάδες που εργάζονται για τον αειφόρο τουρισμό, ανταλλάσσοντας συνεχώς απόψεις, καλές πρακτικές, πόρους και εμπειρίες
- Επενδύει στο προσωπικό του και εφαρμόζει σωστό προγραμματισμό, παρέχει υποστήριξη, επιδεικνύει καλή διαχείριση, ενισχύει το προσωπικό του και προωθεί τις ισότιμες σχέσεις εργασίας
- Έχει ως πολιτική τη δέσμευσή του να μειώσει την επίδραση του στο περιβάλλον και να βελτιώσει τη περιβαλλοντική προστασία και την εξοικονόμηση των φυσικών πόρων
- Αναβαθμίζει τις υπηρεσίες του με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο, προσφέροντας ανώτατα επίπεδα ποιότητας υπηρεσιών στους φιλοξενούμενούς του διασφαλίζοντας έτσι τη βιωσιμότητα.
- Τηρεί όλες τις σχετικές νομικές του υποχρεώσεις σε θέματα περιβαλλοντικής διαχείρισης, ασφάλειας τροφίμων, και ασφάλειας και υγείας και προστασίας των εργαζομένων
- Υιοθετεί μια ολιστική προσέγγιση που αποσκοπεί ταυτόχρονα στην οικονομική ευημερία του τομέα, στην κοινωνική συνοχή και στην προώθηση του τοπικού πολιτισμού και προορισμού
- Υιοθετεί κατάλληλους μηχανισμούς παρακολούθησης των προγραμμάτων αειφόρου ανάπτυξης
- Εφαρμόζει προγράμματα και δράσεις για επίτευξη βιώσιμης ανάπτυξης

Η εφαρμογή της πολιτικής αυτής, αποσκοπεί στον αποτελεσματικό αειφόρο σχεδιασμό του Συγκροτήματος για τη βελτιστοποίηση των κοινωνικών και οικονομικών αφελειών, τη μείωση των αρνητικών περιβαλλοντικών του επιπτώσεων και την ανάδειξη των τοπικών χαρακτηριστικών και της τοπικής πολιτιστικής αξίας. Είναι ζωτικής σημασίας και αποτελεί πρώτη δέσμευση για τη διοίκηση του Συγκροτήματος.

Η έκθεση που ακολουθεί είναι η πρώτη προσπάθεια καταγραφής της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου μας με επιστημονικούς δείκτες μέτρησης οι οποίοι θα μας βοηθήσουν στη πορεία να γίνουμε πιο μεθοδικοί και αποτελεσματικοί σε όλους τους τομείς. Αναγνωρίζουμε ότι έχουμε πολύ δρόμο να διανύσουμε ακόμα μέχρι την επιχειρηματική αριστεία και σήμουρα το ταξίδι της αυτοβελτίωσης δε τελεώνει ποτέ αλλά η αρχή είναι το ήμισυ του παντός. Χαιρόμαστε που ξεκινήσαμε αυτή την οργανωμένη προσπάθεια και ευχόμαστε να είναι η βάση για ένα μέλλον βιώσιμο τόσο για τον οργανισμό μας αλλά και το περιβάλλον στον οποίο δραστηριοποιούμαστε.

.....
Κωστάκης Λοΐζου

Πρόεδρος

Louis plc

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Εισαγωγή

Σύντομη ιστορική αναδρομή

Η Louis plc ιδρύθηκε στη Λευκωσία το 1998 ως ιδιωτική εταιρεία με την ονομασία Louis Cruise Lines Ltd με σκοπό την απόκτηση του 100% του μετοχικού κεφαλαίου των πλοιοκτητριών εταιρειών καθώς και των υπολοίπων εταιρειών του Ομίλου Louis που δραστηριοποιούνταν στον τομέα των κρουαζιέρων.

Στις 2 Απριλίου 1999, το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας αποφάσισε να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες για να μετατρέψει την Εταιρεία σε δημόσια εταιρεία και ακολούθως να εισάγει τις μετοχές της στο χρηματιστήριο και τον Αύγουστο του 1999 η Εταιρεία εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Κύπρου μέσω της έκδοσης 23.750.000 νέων μετοχών προς το κοινό μέσω ΑΔΠ.

Περιγραφή του επιχειρηματικού μοντέλου, των βασικών τομέων και κύριων δραστηριοτήτων του ομίλου

Οι δραστηριότητες του Συγκροτήματος κατά το έτος 2017 συνέχισαν να περιλαμβάνουν την ιδιοκτησία, λειτουργία και διαχείριση ξενοδοχειακών μονάδων, την αγορά και εκποίηση κινητής και ακίνητης περιουσίας, τη διαχείριση και αξιοποίησή τους, τη διεξαγωγή κρουαζιέρων και τη ναύλωση κρουαζιεροπλοίων σε τρίτους, καθώς επίσης και την παροχή χρηματοοικονομικών διευκολύνσεων σε θυγατρικές ή συγγενικές εταιρείες του Συγκροτήματος.

Οι ξενοδοχειακές δραστηριότητες διεξάγονται από το θυγατρικό συγκρότημα της Louis Hotels Public Company Ltd («Louis Hotels»), ενώ οι ναυτιλιακές δραστηριότητες από το συγκρότημα της Celestyal Cruises Ltd («Celestyal»). Κατά τη διάρκεια του 2017, η Celestyal είναι εταιρεία κοινοπραξίας για το Συγκρότημα και τα αποτελέσματά της δεν ενοποιούνται στις οικονομικές καταστάσεις αλλά αναγνωρίζονται με τη μέθοδο της καθαρής θέσης.

Υποκαταστήματα

Κατά τη διάρκεια του έτους, το Συγκρότημα λειτουργούσε αυτόνομα υποκαταστήματα στην Αθήνα και στα νησιά Ζάκυνθο, Κέρκυρα, Κρήτη, Μύκονο και Ρόδο. Επίσης, το Συγκρότημα δραστηριοποιείται στην Κύπρο, στην Ελλάδα καθώς και σε άλλες χώρες μέσω θυγατρικών εταιρειών, οι οποίες αναφέρονται στη σημείωση 34 των ενοποιημένων και χωριστών οικονομικών καταστάσεων για το 2017.

Μελλοντικές εξελίξεις

Το Συγκρότημα θα συνεχίσει τη δραστηριοποίησή του στον τομέα των ξενοδοχείων, επιδιώκοντας την περαιτέρω επέκταση των εργασιών σε Κύπρο και Ελλάδα, αλλά και σε καινούργιες αγορές του εξωτερικού, όπου παρουσιάζονται ευκαιρίες διαχείρισης ή και ενοικίασης ξενοδοχειακών μονάδων.

Όσον αφορά τον τομέα των κρουαζιέρων, μέσα στους στόχους του συγκροτήματος της Celestyal είναι η εδραίωση των εργασιών της με τη δική της επωνυμία (own brand operations), καθώς και η εκμετάλλευση των κρουαζιεροπλοίων ολόχρονα, κάτι που θα οδηγήσει και στη μείωση της εποχικότητας.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Αλλαγές στο Συγκρότημα και ανασκόπηση των εξελίξεων, επιδόσεων, δραστηριοτήτων και της θέσης του Συγκροτήματος

Κατά τη διάρκεια του έτους ολοκληρώθηκε η αναδιάρθρωση δανεισμού του Συγκροτήματος και ως αποτέλεσμα μειώθηκαν σημαντικά οι τρέχουσες υποχρεώσεις, με επακόλουθο η τρέχουσα θέση του Συγκροτήματος να έχει βελτιωθεί σημαντικά, όπως περιγράφεται στη σημείωση 22 των ενοποιημένων και χωριστών οικονομικών καταστάσεων για το 2017.

Περισσότερες λεπτομέρειες παρουσιάζονται στις ενοποιημένες και χωριστές οικονομικές καταστάσεις του 2017.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Ο σκοπός ύπαρξης μας και οι αξίες μας

Το όραμα του Συγκροτήματος είναι να καθιερωθεί στη Νοτιοανατολική Μεσόγειο ως ένας ηγετικός οργανισμός τουρισμού, προσφέροντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες στους πελάτες του και στους συνεργάτες του αλλά και βελτιώνοντας το τουριστικό προϊόν στις χώρες όπου δραστηριοποιείται. Το Συγκρότημα στοχεύει στο να ενδυναμώνει τους στρατηγικούς της δεσμούς με τους κυριότερους Διεθνής Τουριστικούς πράκτορες αλλά ταυτόχρονα να επεκτείνει τις δραστηριότητες του προσθέτοντας ξενοδοχειακές μονάδες και αναβαθμίζοντας τις υφιστάμενες.

Ο σκοπός ύπαρξης μας

Ο σκοπός ύπαρξης μας είναι η δημιουργία και διατήρηση "χαρούμενων προσώπων σε ένα ευχάριστο περιβάλλον", και αυτό είναι το αίσθημα που θέλουμε να καλλιεργήσουμε, όχι μόνο ανάμεσα στους πελάτες μας, αλλά και ανάμεσα στο προσωπικό μας.

Ο καθένας από εμάς περνάει το 1/3 του χρόνου του στη δουλειά, και πρέπει να είμαστε όλοι αφοσιωμένοι στο να γίνουν αυτές οι ώρες "χαρούμενες", για το δικό μας όφελος αλλά και για εκείνο των πελατών μας. Γιατί μόνο έτσι θα δημιουργήσουμε τις κατάλληλες προϋποθέσεις να προσφέρουμε υψηλού επιπέδου υπηρεσίες αναψυχής.

Οι αξίες μας

Οι 6 αξίες μας είναι οι βασικοί πυλώνες πάνω στους οποίους θα βασιστεί η προσπάθεια, για μετατροπή του εργασιακού μας περιβάλλοντος σε "έναν ευχάριστο χώρο με χαρούμενα πρόσωπα". Τις έχουμε καθορίσει ως εξής:

<i>Be passionate – να εργαζόμαστε με πάθος</i>	<i>Keep your promises – να κρατάμε τις υποσχέσεις μας</i>	<i>Respect one another – να σεβόμαστε τον άλλο</i>
<i>Be humble – να είμαστε ταπεινοί</i>	<i>Be friendly & kind – να είμαστε φιλικοί & ευγενικοί</i>	<i>Laugh often – να γελάμε συχνά</i>

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Διαχείριση Κινδύνων

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι υπεύθυνο να διαχειρίζεται τους κινδύνους. Το Διοικητικό Συμβούλιο αναγνωρίζει, αξιολογεί και αντισταθμίζει τους κινδύνους σε στενή συνεργασία με τις λειτουργικές μονάδες του Συγκροτήματος.

Παράγοντες χρηματοοικονομικού κινδύνου

Το Συγκρότημα και η Εταιρεία εκτίθενται στους ακόλουθους κινδύνους που προκύπτουν από τα χρηματοοικονομικά στοιχεία που κατέχουν:

- (i) Πιστωτικό κίνδυνο
- (ii) Κίνδυνο ρευστότητας
- (iii) Κίνδυνο αγοράς-επιτοκίου

Αυτή η ενότητα παρουσιάζει πληροφορίες για την έκθεση του Συγκροτήματος και της Εταιρείας στους πιο πάνω κινδύνους, τους στόχους του Συγκροτήματος και της Εταιρείας, την πολιτική και τις διαδικασίες που ακολουθούν για επιμέτρηση και διαχείριση των κινδύνων αυτών, και τη διαχείριση κεφαλαίου από το Συγκρότημα και την Εταιρεία. Περισσότερες ποσοτικές χρηματοοικονομικές γνωστοποιήσεις περιλαμβάνονται στη σημείωση 38 των ενοποιημένων και χωριστών οικονομικών καταστάσεων.

(i) Πιστωτικός κίνδυνος

Ο πιστωτικός κίνδυνος προκύπτει όταν η αδυναμία των συμβαλλόμενων μερών να εξοφλήσουν τις υποχρεώσεις τους θα μπορούσε να μειώσει το ποσό των μελλοντικών ταμειακών εισροών από χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία κατά την ημερομηνία αναφοράς. Το Συγκρότημα και η Εταιρεία εφαρμόζουν αρχές που θεωρούνται κατάλληλες και τηρούν τις σχετικές διαδικασίες παρακολούθησης και ελέγχου πιστώσεων. Ο πιστωτικός κίνδυνος παρακολουθείται σε συνεχή βάση.

(ii) Κίνδυνος ρευστότητας

Ο κίνδυνος ρευστότητας είναι ο κίνδυνος που προκύπτει όταν οι λήξεις των περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων δεν συμπίπτουν. Όταν οι λήξεις δεν συμπίπτουν, η αποδοτικότητα μπορεί να αυξηθεί αλλά ταυτόχρονα μπορεί να αυξηθεί ο κίνδυνος ζημίων. Το Συγκρότημα και η Εταιρεία εφαρμόζουν διαδικασίες με σκοπό την ελαχιστοποίηση τέτοιων ζημίων, όπως την παρακολούθηση των ταμειακών ροών σε συνεχή βάση, τη διατήρηση ικανοποιητικών ποσών μετρητών και άλλων περιουσιακών στοιχείων με υψηλή ρευστότητα, καθώς και έχοντας στη διάθεση τους αριθμό πιστωτικών διευκολύνσεων.

(iii) Κίνδυνος αγοράς-επιτοκίου

Ο κίνδυνος επιτοκίου είναι ο κίνδυνος όπου η αξία των χρηματοοικονομικών μέσων διακυμαίνεται εξαιτίας μεταβολών στα επιτόκια της αγοράς. Ο δανεισμός σε κυμαινόμενα επιτόκια εκθέτει το Συγκρότημα και την Εταιρεία σε κίνδυνο επιτοκίου που αφορά τις ταμειακές ροές. Ο δανεισμός σε σταθερά επιτόκια εικθέτει το Συγκρότημα και την Εταιρεία σε κίνδυνο επιτοκίου που αφορά τη δίκαιη αξία. Η Διεύθυνση του Συγκροτήματος και της Εταιρείας παρακολουθεί τις διακυμάνσεις στα επιτόκια σε συνεχή βάση και ενεργούν ανάλογα.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Παράγοντες μη χρηματοοικονομικού κινδύνου

Το Συγκρότημα και η Εταιρεία εκτίθενται στους ακόλουθους μη χρηματοοικονομικούς κινδύνους:

- (i) Κίνδυνο τουριστικής και ναυτιλιακής βιομηχανίας
- (ii) Λειτουργικό κίνδυνο
- (iii) Νομικό κίνδυνο
- (iv) Κίνδυνο απώλειας φήμης
- (v) Κίνδυνο μη συμμόρφωσης
- (vi) Γεωπολιτικό κίνδυνο

Οι κίνδυνοι αναλύονται ποιο κάτω:

(i) Κίνδυνος τουριστικής και ναυτιλιακής βιομηχανίας

Οι εργασίες του Συγκροτήματος υπόκεινται σε εποχιακές διακυμάνσεις λόγω του ότι το Συγκρότημα δραστηριοποιείται κυρίως τους καλοκαιρινούς μήνες. Συγκεκριμένα το Συγκρότημα παρουσιάζει αυξημένη δραστηριότητα το καλοκαίρι, από Απρίλιο μέχρι Οκτώβριο, και μειωμένη δραστηριότητα κατά τους μήνες Νοέμβριο μέχρι Μάρτιο. Το Συγκρότημα λαμβάνει μέτρα προς μείωση του φαινομένου της εποχικότητας κάνοντας προσπάθειες για αύξηση της λειτουργικής περιόδου των ξενοδοχείων και κρουαζιεροπλοίων πέραν της καλοκαιρινής περιόδου.

Η ανταγωνιστικότητα της Κύπρου και της Ελλάδας στη διεθνή τουριστική αγορά καθώς και ο αυξανόμενος ανταγωνισμός εντός της Κυπριακής και Ελληνικής αγοράς επηρεάζουν τα αποτελέσματα του Συγκροτήματος και της Εταιρείας.

Η οικονομική κατάσταση στην Ευρώπη, μια και το μεγαλύτερο ποσοστό του τουρισμού προέρχεται από την Ευρώπη, μπορεί να έχει επιπτώσεις στην τουριστική βιομηχανία.

Το Συγκρότημα, δια μέσου των εγγυημένων συμβολαίων (commitment contracts) που συνάπτει, προσπαθεί να μειώσει τους πιο πάνω κινδύνους της τουριστικής βιομηχανίας.

Η λειτουργία κρουαζιεροπλοίων εμπερικλείει σοβαρούς κινδύνους, όπως, πρόσκρουση μέσα σε λιμάνια, μηχανικές βλάβες, συγκρούσεις, περιβαλλοντικούς κινδύνους, πολιτική αστάθεια, αναγκαστική κατάσχεση ("arrest"), εχθροπραξίες, εργατικές αναταραχές, δυσμενείς καρικές και δυσμενείς αλλαγές στα δρομολόγια αερογραμμών που μεταφέρουν επιβάτες στα κρουαζιερόπλοια, οι οποίοι δυνατό να προκαλέσουν σημαντική απώλεια εισοδημάτων. Το Συγκρότημα διατηρεί ασφαλιστική κάλυψη που συνάδει με το επίπεδο της βιομηχανίας έναντι τέτοιου είδους κινδύνους.

Η λειτουργία κρουαζιεροπλοίων επηρεάζεται από νόμους προστασίας του περιβάλλοντος και άλλους κανονισμούς οι οποίοι υπόκεινται σε αλλαγές. Το Συγκρότημα συμμορφώνεται με όλους τους νόμους και κανονισμούς σε ισχύ, αλλά δεν υπάρχει οποιαδήποτε βεβαιότητα ότι στο μέλλον τέτοιοι κανονισμοί δεν θα έχουν οποιαδήποτε επίπτωση στις εργασίες ή τα αποτελέσματα του Συγκροτήματος.

(ii) Λειτουργικός κίνδυνος

Ο λειτουργικός κίνδυνος είναι ο κίνδυνος που απορρέει από αδυναμία των συστημάτων τεχνολογίας και ελέγχων καθώς και ο κίνδυνος που προέρχεται από ανθρώπινο λάθος και φυσικές καταστροφές. Τα συστήματα των εταιρειών του Συγκροτήματος ελέγχονται, συντηρούνται και αναβαθμίζονται σε συνεχή βάση.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

(iii) Νομικός κίνδυνος

Ο νομικός κίνδυνος είναι ο κίνδυνος οικονομικής ζημίας, διακοπής των λειτουργιών του Συγκροτήματος και της Εταιρείας ή οποιασδήποτε άλλης αρνητικής κατάστασης που πηγάζει από την πιθανότητα μη εφαρμογής ή παράβασης νομικών συμβάσεων και κατά συνέπεια νομικών αγωγών. Ο κίνδυνος αυτός περιορίζεται από το λεπτομερή έλεγχο όλων των συμβατικών και νομικών υποχρεώσεων και τη χρήση έγκριτης νομικής συμβουλής επί των συμβολαίων που χρησιμοποιούν το Συγκρότημα και η Εταιρεία για να εκτελούν τις εργασίες τους.

(iv) Κίνδυνος απώλειας φήμης

Ο κίνδυνος αυτός απορρέει από αρνητική δημοσιότητα όσον αφορά τις εργασίες του Συγκροτήματος και της Εταιρείας που είτε αληθής είτε ψευδής, μπορεί να προκαλέσει μείωση της πελατειακής βάσης, μείωση των εισοδημάτων και νομικές αγωγές εναντίον τους. Το Συγκρότημα και η Εταιρεία εφαρμόζουν διαδικασίες με σκοπό την ελαχιστοποίηση του κινδύνου αυτού.

(v) Κίνδυνος μη συμμόρφωσης

Ο κίνδυνος μη συμμόρφωσης είναι ο κίνδυνος χρηματικής απώλειας, συμπεριλαμβανομένης και απώλειας από πρόστιμα και άλλες ποινές, που απορρέει από τη μη συμμόρφωση με τους νόμους και κανονισμούς της Πολιτείας. Ο κίνδυνος αυτός περιορίζεται σε μεγάλο βαθμό μέσω της εποπτείας που ασκείται από το Λειτουργό Συμμόρφωσης, αλλά και μέσω άλλων ασφαλιστικών δικλείδων που εφαρμόζουν οι εταιρείες του Συγκροτήματος.

(vi) Γεωπολιτικός κίνδυνος

Η τρομοκρατία, η μεταναστευτική κρίση, η εισροή προσφύγων προς τη Νοτιοανατολική Ευρώπη και τα μέτρα λιτότητας είναι μεταξύ άλλων παράγοντες που επηρεάζουν τις οικονομίες στη Μέση Ανατολή αλλά και απειλούν να επιδεινώσουν περαιτέρω τα ρήγματα μεταξύ των εθνοτήτων και θρησκευμάτων, που πιθανόν να συνεχίσουν και ακόμα να επιδεινώσουν τις κρίσεις κατά διάφορων καθεστώτων στην περιοχή. Μακρόχρονες διαιρέσεις εθνοτήτων θα εξακολουθήσουν να αποτελούν βασική μεταβλητή που οδηγεί στην αύξηση του κινδύνου ασφάλειας. Οι τρομοκρατικές και πολιτικές επιθέσεις που συνέβησαν χωρίς κάποια προειδοποίηση, καθώς και η πτώση τις τιμής του πετρελαίου μαζί με άλλους παράγοντες που ασκούν πίεση στις οικονομίες διάφορων χωρών, καθιστούν αναγκαίο για τις επιχειρήσεις να είναι προετοιμασμένες για πολιτική βία, αστάθεια, ή άλλων μεγάλων κλιμάκων κρίσεις που μπορεί να αναπτυχθούν σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου, ακόμη και σε χώρες που παλαιότερα θεωρούνταν ασφαλείς ή με σταθερότητα.

Επιπρόσθετα, εξελίξεις που μπορεί να επηρεάσουν το μέλλον της Ευρωζώνης, η προδιαγεγραμμένη έξοδος της Μεγάλης Βρετανίας από την Ευρωπαϊκή Ένωση, καθώς και η επίδραση από ενέργειες τοπικών αποσχιστικών κινημάτων μπορούν να δρομολογήσουν εξελίξεις και να δημιουργήσουν καταστάσεις που να απειλούν την επιβίωση υγιών επιχειρήσεων. Το πολιτικό σκηνικό καθώς επίσης και το οικονομικό περιβάλλον στην Κύπρο και την Ελλάδα είναι δυνατό να έχουν σοβαρό αντίκτυπο στην τουριστική βιομηχανία. Το Συγκρότημα και η Εταιρεία λαμβάνουν σοβαρά υπόψη τις γεωπολιτικές εξελίξεις και προσπαθούν στο βαθμό που είναι εφικτό να λάβουν τα αναγκαία μέτρα που χρειάζονται για να προστατέψουν τα συμφέροντά τους.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Εταιρική Διακυβέρνηση

Στις 6 Μαρτίου 2003, το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας αποφάσισε την εφαρμογή όλων των προνοιών του Κώδικα Εταιρικής Διακυβέρνησης («Κώδικας» ή «ΚΕΔ») που εκδόθηκε από το Συμβούλιο του Χρηματιστηρίου Αξιών Κύπρου («ΧΑΚ»). Ο Κώδικας εφαρμόζεται όπως έκτοτε έχει τροποποιηθεί. Ο Κώδικας είναι αναρτημένος και στον ιστοχώρο της Εταιρείας και η Έκθεση Διοικητικού Συμβουλίου περί Εταιρικής Διακυβέρνησης για το έτος 2017 παρατίθεται αμέσως μετά την Έκθεση Διαχείρισης και Ενοποιημένη Έκθεση Διαχείρισης στις οικονομικές καταστάσεις. Η παρούσα έκθεση ΕΚΕ και οι ενοποιημένες και χωριστές οικονομικές καταστάσεις ανακοινώνονται και είναι αναρτημένες στους ιστοχώρους του ΧΑΚ και της Εταιρείας.

Δεν υπάρχουν ουσιώδεις αποκλίσεις από τις πρόνοιες του Κώδικα πέραν της μη συμμόρφωσης με τις πρόνοιες της παραγράφου A.2.3 του Κώδικα αναφορικά με τη σύνθεση του Διοικητικού Συμβουλίου. Η εν λόγω παράγραφος προνοεί ότι τουλάχιστον 50% των μελών πρέπει να είναι ανεξάρτητοι.

Στις 17 Μαρτίου 2017, το ΧΑΚ παραχώρησε στην Εταιρεία περίοδο εννέα μηνών, δηλαδή μέχρι τις 17 Δεκεμβρίου 2017, για να συμμορφωθεί με τις πρόνοιες της παραγράφου A.2.3 του ΚΕΔ αναφορικά με την ανεξαρτησία τουλάχιστον του 50% των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου. Με το διορισμό δύο επιπρόσθετων Ανεξάρτητων Διοικητικών Συμβούλων, η Εταιρεία συμμορφώθηκε με τις πρόνοιες του ΚΕΔ αναφορικά με την ανεξαρτησία τουλάχιστον του 50% των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου.

Συστήματα εσωτερικού ελέγχου και διαχείρισης κινδύνων

Τα συστήματα εσωτερικού ελέγχου και διαχείρισης κινδύνων διασφαλίζουν την ομαλή λειτουργία του Συγκροτήματος και την τήρηση των εσωτερικών κανονισμών και διαδικασιών.

Η Εταιρεία μέσω του συστήματος εσωτερικού ελέγχου, υπό την εποπτεία της Επιτροπής Ελέγχου και τη συμβολή της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων, έχει εφαρμόσει αποτελεσματικές διαδικασίες σύνταξης και ετοιμασίας των οικονομικών της καταστάσεων, όπως και για την κατάρτιση της περιοδικής πληροφόρησης η οποία απαιτείται για τις εισηγμένες εταιρείες.

Κάθε μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου εκλέγεται από τη Γενική Συνέλευση των μετόχων της Εταιρείας ή διορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο. Μέλος που διορίζεται από το Διοικητικό Συμβούλιο αποχωρεί υποχρεωτικά κατά την πρώτη επόμενη του διορισμού του Ετήσια Γενική Συνέλευση, η οποία και αποφασίζει για την εκλογή του. Σε κάθε Ετήσια Γενική Συνέλευση αφυπηρετεί κατ' αρχαιότητα το ένα τρίτο του εκάστοτε αριθμού Διοικητικών Συμβούλων και η επανεκλογή τους, εφόσον προσφέρονται για επανεκλογή, επαφίεται στην Ετήσια Γενική Συνέλευση. Με συνήθη απόφαση της Γενικής Συνέλευσης μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου μπορεί να παυθεί πριν από τη λήξη της θητείας του.

Το Καταστατικό της Εταιρείας μπορεί να τροποποιηθεί με ειδικό ψήφισμα της Γενικής Συνέλευσης των μετόχων. Η εξουσία του Διοικητικού Συμβουλίου είναι γενική και περιορίζεται μόνο από τις εξουσίες που παρέχονται στη Γενική Συνέλευση των μετόχων της Εταιρείας είτε από το Νόμο είτε από το Καταστατικό της Εταιρείας. Η απόφαση έκδοσης νέων μετοχών, εκτός αν αφορά παραχώρηση στα μέλη στην αναλογία των ήδη από αυτά κατεχομένων, λαμβάνεται από τη Γενική Συνέλευση και σε κάθε περίπτωση τηρείται η κάθε φορά ισχύουσα νομοθεσία σε ότι αφορά τη σχετική πληροφόρηση. Το δικαίωμα αγοράς ιδίων μετοχών της Εταιρείας, εκτός αν άλλως η νομοθεσία επιτρέπει, παρέχεται στο Διοικητικό Συμβούλιο από τη Γενική Συνέλευση για καθορισμένη περίοδο με ειδικό ψήφισμα.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Οι συνθέσεις, οι όροι εντολής και η λειτουργία των διοικητικών, διαχειριστικών και εποπτικών οργάνων που ορίζονται σύμφωνα με τον Κώδικα αναφέρονται στην Έκθεση Διοικητικού Συμβουλίου περί Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Επιτροπές του Διοικητικού Συμβουλίου

Το Διοικητικό Συμβούλιο έχει συστήσει με γραπτούς όρους εντολής Επιτροπή Ελέγχου, Επιτροπή Αμοιβών, Επιτροπή Διορισμών και Επιτροπή Διαχείρισης Κινδύνων. Όλες οι επιτροπές έχουν συσταθεί κατά την αρχική υιοθέτηση του ΚΕΔ το έτος 2003, εκτός της Επιτροπής Διαχείρισης Κινδύνων που συστάθηκε στις 22 Ιανουαρίου 2013.

Ανάλυση Ουσιαστικότητας για Θέματα ΕΚΕ

Μεθοδολογία Εντοπισμού Σημαντικών Θεμάτων ΕΚΕ

Για την ετοιμασία της Έκθεσης ΕΚΕ εφαρμόσαμε μία ολοκληρωμένη προσέγγιση. Σημαντικό μέρος της προσέγγισης αυτής είναι ο εντοπισμός σημαντικών θεμάτων ΕΚΕ. Η διαδικασία αυτή, η οποία διεκπεραιώθηκε με τη βοήθεια εξειδικευμένων συμβούλων αειφόρου ανάπτυξης και εταιρικής υπευθυνότητας, παρουσιάζεται αναλυτικά πιο κάτω:

- **Στο στάδιο Α**, αναγνωρίσαμε, ομαδοποιήσαμε και κατατάξαμε τα Ενδιαφερόμενα Μέρη του Συγκροτήματος. Ακολούθως, αναγνωρίσαμε τα κύρια θέματα ΕΚΕ, λαμβάνοντας υπόψη θέματα σημαντικά για το Συγκρότημα, το επιχειρησιακό περιβάλλον, τις απαιτήσεις και προσδοκίες των Ενδιαφερόμενων Μερών, και κοινωνικές και περιβαλλοντικές τάσεις και περιορισμούς που αφορούν τον τουριστικό τομέα. Για να αναγνωρίσουμε τα κύρια θέματα ΕΚΕ για την κάθε ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών, έχουμε συλλέξει πληροφορίες μέσω των εσωτερικών εργαστήριων με εργοδοτούμενους αλλά και με ανατροφοδότηση μέσω άλλων τρόπων επικοινωνίας.
- **Στο στάδιο Β**, έγινε αναγνώριση, ομαδοποίηση και ιεράρχηση των κύριων θεμάτων ΕΚΕ προσδιορίζοντας τη σημαντικότητά τους για το Συγκρότημα και τα Ενδιαφερόμενα Μέρη.
- **Στο στάδιο Γ**, τα σημαντικότερα θέματα ΕΚΕ ομαδοποιήθηκαν σε στρατηγικούς πυλώνες ΕΚΕ.
- **Στο στάδιο Δ**, καθορίστηκαν προτεραιότητες

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Ενδιαφερόμενα μέρη και επικοινωνία

Μέσω της επικοινωνίας με τα Ενδιαφερόμενα Μέρη βελτιώνουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας ανταποκρινόμενοι ταυτόχρονα και στις ανάγκες και προσδοκίες της κοινωνίας στην οποία δραστηριοποιούμαστε.

Ο πιο κάτω πίνακας παρουσιάζει τα κύρια Ενδιαφερόμενα Μέρη του Συγκροτήματος. Επίσης, παρουσιάζονται οι τρόποι επικοινωνίας και τα σημαντικότερα θέματα ΕΚΕ ανά ομάδα Ενδιαφερόμενων Μερών όπως τα έχουμε κατανοήσει.

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Η κατανόηση μας για τα κύρια θέματα ΕΚΕ που τους αφορούν	Τρόποι Επικοινωνίας
Ανθρώπινο Δυναμικό	<ul style="list-style-type: none">○ Απόδοση Ανθρώπινου Δυναμικού○ Ασφάλεια και Υγεία○ Εκπαίδευση/ Επιμόρφωση/ Κατάρτιση○ Ανθρώπινα Δικαιώματα/ Διαφορετικότητα○ Ίσες Ευκαιρίες○ Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	<ul style="list-style-type: none">○ Εσωτερικές συναντήσεις προσωπικού○ Εργαστήρια/ σεμινάρια○ Έρευνες προσωπικού○ Αξιολόγηση προσωπικού○ Προσωπικές Συναντήσεις○ Ανακοινώσεις○ Intranet
Μέτοχοι και Επενδυτές	<ul style="list-style-type: none">○ Απόδοση Ανθρώπινου Δυναμικού○ Προστασία Προσωπικών Δεδομένων○ Συμμόρφωση○ Κοινωνική προσφορά○ Εταιρική διακυβέρνηση○ Οικονομική επίδοση	<ul style="list-style-type: none">○ Ετήσιες Εκθέσεις○ Ετήσιες Γενικές Συνελεύσεις○ Ανακοινώσεις○ Website○ Ανακοινώσεις○ Ετήσιες Εκθέσεις/Συνελεύσεις
Πελάτες	<ul style="list-style-type: none">○ Ποιότητα και ικανοποίηση πελατών○ Προσωπικά δεδομένα○ Ασφάλεια και Υγεία επισκεπτών και ασφάλεια τροφίμων○ Υπεύθυνο μάρκετινγκ	<ul style="list-style-type: none">○ Διαχείριση παραπόνων○ Έρευνες ικανοποίησης πελατών○ Επιθεωρήσεις από Ταξιδιωτικούς Πράκτορες○ Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης
Οργανωτές Ταξιδιών και Ταξιδιωτικοί Πράκτορες	<ul style="list-style-type: none">○ Εξυπηρέτηση, ποιότητα και ικανοποίηση πελατών○ Ασφάλεια και Υγεία επισκεπτών και ασφάλεια τροφίμων○ Προστασία προσωπικών δεδομένων○ Υπεύθυνο μάρκετινγκ○ Περιβαλλοντική επίδοση○ Οικονομική επίδοση○ Κοινωνική προσφορά	<ul style="list-style-type: none">○ Έρευνες ικανοποίησης πελατών○ Διαχείριση παραπόνων○ Όροι Συμφωνίας○ Μέσα μαζικής ενημέρωσης και κοινωνικής δικτύωσης○ Διαφήμιση○ Επιθεωρήσεις

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Ενδιαφερόμενα Μέρη	Η κατανόηση μας για τα κύρια θέματα ΕΚΕ που τους αφορούν	Τρόποι Επικοινωνίας
Κοινωνία και Τοπικοί φορείς	<ul style="list-style-type: none">○ Υπεύθυνο μάρκετινγκ○ Ασφάλεια και Υγεία επισκεπτών○ Προστασία προσωπικών δεδομένων○ Περιβαλλοντική επίδοση○ Κοινωνική προσφορά	<ul style="list-style-type: none">○ Συναντήσεις με τοπικούς φορείς○ Μέσα μαζικής ενημέρωσης○ Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none">○ Διαφάνια○ Κοινωνική προσφορά	<ul style="list-style-type: none">○ Συναντήσεις○ Όροι Συμφωνίας
Κυβέρνηση	<ul style="list-style-type: none">○ Διαφάνια○ Συμμόρφωση	<ul style="list-style-type: none">○ Νομοθεσία○ Δημόσια διαβούλευση
Συνεργάτες σε σχέση με υπηρεσίες στην αγορά	<ul style="list-style-type: none">○ Εξυπηρέτηση, ποιότητα και ικανοποίηση πελατών○ Ασφάλεια και Υγεία○ Τοπικά προιόντα	<ul style="list-style-type: none">○ Συναντήσεις○ Όροι Συμφωνίας

Ως αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας, καθορίστηκαν τα σημαντικά θέματα ΕΚΕ του Συγκροτήματος. Στόχος μας είναι να παρουσιάσουμε μια Έκθεση ΕΚΕ που επικεντρώνεται στα θέματα που είναι πολύ σημαντικά τόσο για το Συγκρότημα όσο και για τα Ενδιαφερόμενα Μέρη. Στις ενότητες που ακολουθούν παρουσιάζονται και αναλύονται λεπτομερώς τα θέματα που έχουν αναγνωριστεί από τη διαδικασία αυτή.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Στρατηγικοί πυλώνες ΕΚΕ

Το πλαίσιο στρατηγικής ΕΚΕ του Συγκροτήματος βασίζεται στους πιο κάτω πυλώνες. Οι βασικές περιοχές στις οποίες επικεντρώνεται η στρατηγική ΕΚΕ του Συγκροτήματος παρουσιάζονται πιο κάτω για τον κάθε πυλώνα.

Άνθρωπος και Κοινωνία	Αγορά και Προϊόντα	Περιβάλλον
		
Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού (+)	Οικονομική Επίδοση (+) (-)	Διαχείριση Ενέργειας (+) (-)
Ασφάλεια και Υγεία (+) (-)	Διαχείρηση Ποιότητας και Ικανοποίηση Πελατών (-)	Διαχείριση Αποβλήτων (+) (-)
Εκπαίδευση και Κατάρτιση (+)	Εποχικότητα (+) (-)	Διαχείριση Νερού (+) (-)
Αντίκτυπος στην Τοπική Κοινωνία και Προώθηση Τοπικών Προϊόντων (-)		

Όρια: Εσωτερικά (+), Εξωτερικά (-)

Μέτρηση της επίδοσης μας

Για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς μας έχουμε θεσπίσει δείκτες απόδοσης για κάθε ένα από τους στρατηγικούς πυλώνες και τα θέματα που συμπεριλαμβάνουν, με δημοσιευμένους μετρήσιμους στόχους έτσι ώστε να είμαστε υπεύθυνοι και υπόλογοι της απόδοσής μας, αλλά και να παρακολουθούμε την πρόοδό μας.

Περιοδικά, θα επικαιροποιούμε και προσαρμόζουμε τους στόχους και δράσεις μας. Στις ενότητες που ακολουθούν, περιγράφουμε τον τρόπο διαχείρισης των θεμάτων ΕΚΕ και των αντίστοιχων επιπτώσεών τους.

Επίδοση Συγκροτήματος

Άνθρωπος και Κοινωνία

Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζουμε τις πολιτικές και την επίδοσή μας στα ακόλουθα θέματα που αφορούν τον άνθρωπο και την κοινωνία.

Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

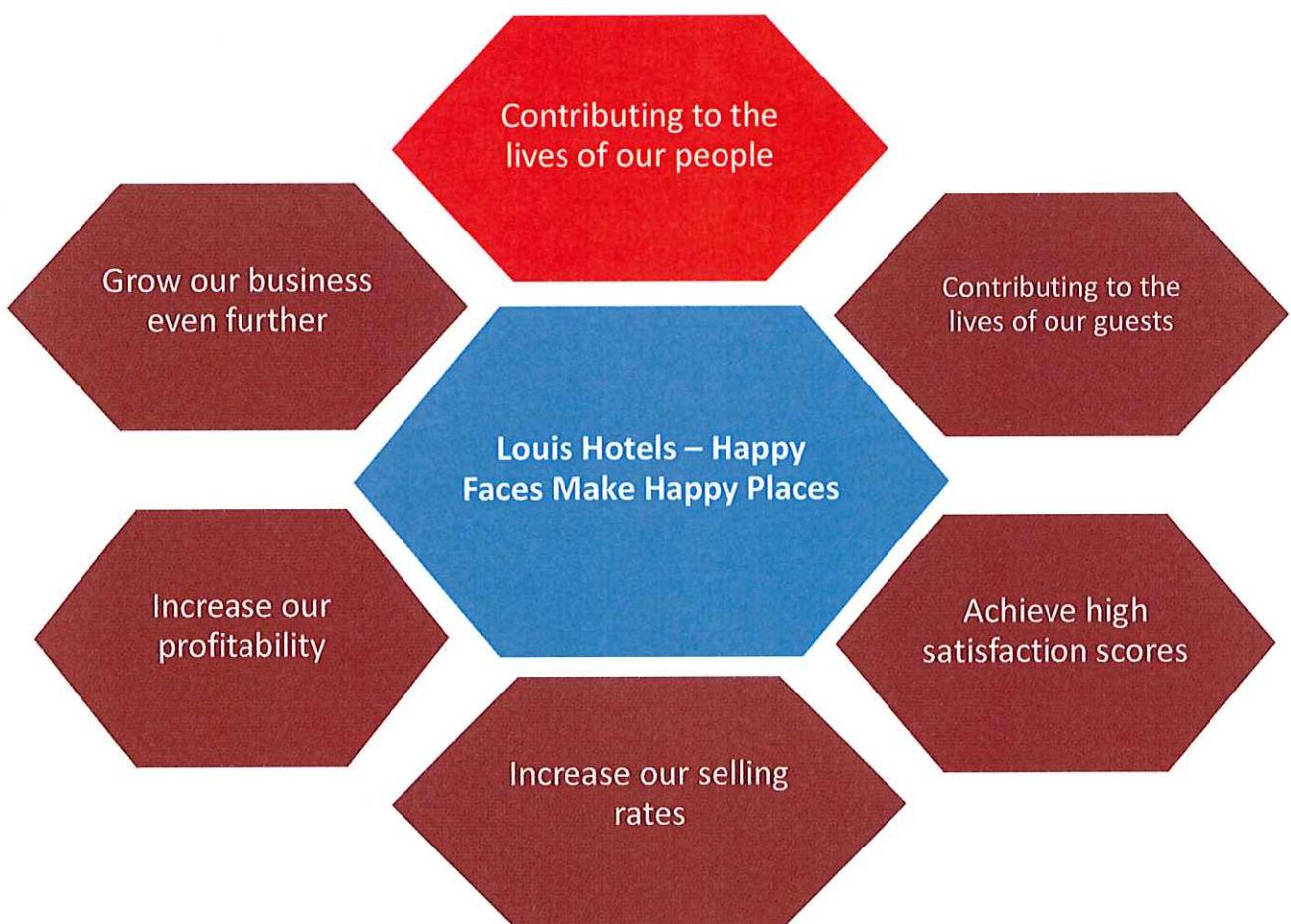
Το Συγκρότημα αναγνωρίζει ότι το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί το βασικό παραγωγικό συντελεστή του. Το Ανθρώπινο Δυναμικό αποτελεί τον κυριότερο παράγοντα για την εξέλιξη και την επιτυχία της κάθε επιχείρησης. Είναι μια σχέση συνεχούς αλληλοϋποστήριξης και ανέλιξης. Είναι πολύ σημαντικό οι άνθρωποι που εργάζονται στο Συγκρότημα να αισθάνονται άνεση και ασφάλεια στο περιβάλλον που δραστηριοποιούνται, να έχουν όλα τα απαραίτητα εφόδια και στήριξη για να υπάρχει ομαλή και σωστή εργασία και παράλληλα να δουλεύουν αρμονικά με πνεύμα συναδελφικότητας και ομαδικότητας. Πρέπει να πιστεύουν στους στόχους που τίθενται, τόσο βραχυπρόθεσμα όσο και μακροπρόθεσμα και να αισθάνονται ότι συμβάλλουν στην πορεία και τις επιτυχίες του Συγκροτήματος. Η Αυτονομία, η Πρωτοβουλία και ο Σεβασμός είναι μέρος της κουλτούρας του Συγκροτήματος και μόνο με τέτοια κουλτούρα μπορεί να επιτευχθεί η προσωπική ανέλιξη του κάθε εργαζόμενου και κατ' επέκταση του Συγκροτήματος.

Η μεγάλη πλειοψηφία του προσωπικού διαμένει στην χώρα την οποία εργάζεται.

Κουλτούρα (Our working environment - the 'Happy Faces Club')

Στόχος δημιουργίας εσωτερικής εταιρικής κουλτούρας

Το πιο κάτω σχεδιάγραμμα αντιπροσωπεύει το σκοπό γύρω από τον οποίο όλες μας οι ενέργειες θα πρέπει να στοχεύουν. Αν πετύχουμε τον στόχο αυτό θα έχουμε καταφέρει να συμβάλουμε θετικά στις ζωές των εργοδοτούμενων μας, των πελατών μας και των συνεργατών μας.



Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Ανθρώπινα Δικαιώματα, Διαφορετικότητα και ίσες Ευκαιρίες

Τα ανθρώπινα δικαιώματα είναι τα βασικά δικαιώματα και ελευθερίες που ανήκουν σε κάθε άνθρωπο και βασίζονται σε σημαντικές αρχές όπως η αξιοπρέπεια, η δικαιοσύνη, ο σεβασμός και η ισότητα. Το Συγκρότημα αναγνωρίζει το αναφαίρετο δικαιώμα κάθε εργαζομένου για προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και προάγει το σεβασμό των δικαιωμάτων αυτών στους χώρους εργασίας των ξενοδοχειακών μονάδων.

Το Συγκρότημα προάγει την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και δημιουργεί ένα περιβάλλον ισότητας, σεβασμού, δικαιοσύνης, προωθεί τη συνεργασία, επιφέροντας έτσι τα επιθυμητά αποτελέσματα. Επιπρόσθετα, το Συγκρότημα παρέχει κίνητρα στο προσωπικό για να αποδώσουν το μέγιστο, καλλιεργώντας παράλληλα ένα αίσθημα εμπιστοσύνης και αναγνώρισης.

Το Συγκρότημα γνωρίζει πως πολλές από τις αρχές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων αποσκοπούν στο να προστατεύσουν τους εργαζόμενους στο χώρο εργασίας και αναγνωρίζει πως οι εργαζόμενοι διατηρούν το δικαίωμα ιδιωτικής ζωής στο χώρο εργασίας. Επιπρόσθετα το Συγκρότημα γνωρίζει τις υποχρεώσεις του ως προς τους εργαζόμενους και τηρεί όλες τις νομικές του υποχρεώσεις.

Το Τμήμα Ανθρωπίνου Δυναμικού του Συγκροτήματος επιλαμβάνεται τα θέματα αυτά και αναφέρει στη Διεύθυνση τυχόν προβλήματα τα οποία λαμβάνουν άμεσου χειρισμού. Ως εκ τούτου, εφαρμόζουμε τις ποιο κάτω αρχές και πολιτικές:

- Μια από τις κυριότερες αρχές του Συγκροτήματος είναι 'ο σεβασμός προς το προσωπικό μας'; είναι λογικό λοιπόν να υπάρχει και εσωτερική πολιτική η οποία έμπρακτα να το αποδεικνύει αυτό.
- Όλοι οι εργαζόμενοι του Συγκροτήματος πληρώνονται τουλάχιστον το μισθό που προνοούν οι εθνικοί εργασιακοί νόμοι, ο οποίος πληρώνεται σωστά και έγκαιρα στο τέλος κάθε μήνα.
- Προσφέρουμε στους υπαλλήλους μας όλα τα προνόμια που δικαιούνται με βάση το νόμο π.χ. κοινωνικές ασφαλίσεις, ρεπό, ετήσια άδεια, σωστά ωράρια εργασίας, καθώς και επιπλέον προνόμια όπως δωρεάν φαγητό κατά τη διάρκεια της βάρδιας, εκπαίδευση κτλ.
- Δίδουμε ιδιαίτερη έμφαση στην παροχή ενός ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας για το προσωπικό μας, και πιστεύουμε στη σημασία του να δίνεις ίσες ευκαιρίες για προαγωγές.
- Προσπαθούμε πάντοτε να προωθούμε υπάρχων προσωπικό σε προαγωγές και δίνουμε πάντα την ευκαιρία στο υπάρχων προσωπικό να διεκδηκίσει μια θέση στο Συγκρότημα.
- Οποιαδήποτε μορφή σεξισμού, ρατσισμού και διακρίσεων δεν γίνεται ανεχτή από το Συγκρότημα.
- Εάν κάποιος από το προσωπικό γίνει δέκτης κάτι τέτοιου ενθαρρύνεται να ενημερώσει άμεσα τον/την προϊστάμενό του ή το Τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού.
- Στις προσλήψεις, η εθνικότητα του υποψηφίου δεν είναι ποτέ κύριο ζήτημα, εάν φυσικά ο υπάλληλος έχει όλα τα νόμιμα χαρτιά που χρειάζεται για να εργαστεί στη χώρα.
- Γίνεται προσπάθεια να δοθούν όσες πιο πολλές ευκαιρίες γίνεται σε ντόπιο προσωπικό για να βοηθήσουμε όσο μπορούμε την τοπική κοινωνία. Αυτό αυξάνει τις πιθανότητες ο ντόπιος να μείνει στην πατρίδα του και να μην αναγκαστεί να ξενιτευτεί για να βρει δουλειά.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Πολιτική Πρόσληψης

Το Συγκρότημα ακολουθεί διάφανες διαδικασίες πρόσληψης που διασφαλίζουν ίσες ευκαιρίες για όλους.

Ποικιλομορφία

Το Συγκρότημα αναγνωρίζει πως η κοινωνία όπως έχει διαμορφωθεί είναι πλέον ποικιλόμορφη, ακόμα και σε χώρες όπως η Κύπρος που είναι ένα μικρό νησί στη Μεσόγειο. Η κοινωνία αποτελείται από ανθρώπους διαφορετικής φυλής, που μιλούν διάφορες γλώσσες, με διαφορετική θρησκεία, διαφορετικές πεποιθήσεις, πολιτισμικό υπόβαθρο, οικονομική κατάσταση. Οι άνθρωποι αυτοί καλούνται να συμβιώσουν ειρηνικά για το κοινό καλό και συχνά να συνυπάρξουν σε ένα εργασιακό περιβάλλον με κυρίαρχο στόχο την αποτελεσματικότητα της επιχείρησης. Το Συγκρότημα έχει αναγνωρίσει πως η πρόσληψη ατόμων με διαφορετικές προσωπικότητες και σε ποικίλα στάδια της σταδιοδρομίας τους, μπορεί να βοηθήσει στην καλλιέργεια της δημιουργικότητας και να προσφέρει μια σειρά προοπτικών και ιδεών.

Συγκεκριμένα, στο χώρο της εστίασης και της φιλοξενίας στην τουριστική βιομηχανία, η πρόσληψη ατόμων από διαφορετικές χώρες, που μιλούν διαφορετικές γλώσσες αποτελεί προτέρημα, καθώς δημιουργείται ένα φιλόξενο κλίμα στις ξενοδοχειακές μονάδες του οργανισμού οι οποίες φιλοξενούν ολόχρονα τουρίστες από όλο τον κόσμο. Επιπρόσθετα, το Συγκρότημα έχει αναγνωρίσει πως η ποικιλομορφία βελτιώνει την απόδοση των εργαζομένων καθώς προάγει ένα αίσθημα ισότητας.

Το Συγκρότημα θεωρεί όλους τους υποψήφιους πιθανούς ανεξαρτήτως φυλής, θρησκείας, πολιτισμού, φύλου, δέρματος, σεξουαλικής κατεύθυνσης, ηλικίας ή αναπηρίας, γλώσσας υπόβαθρου. Επίσης, έχει φροντίσει να δημιουργήσει μια κουλτούρα όπου το προσωπικό ενθαρρύνεται να εκφράζει ιδέες, απόψεις και προβληματισμούς μέσα από δομημένες συναντήσεις. Με αυτό τον τρόπο προάγεται η ισότητα και η δημιουργικότητα και οι εργαζόμενοι έχουν κίνητρο ώστε να επιθυμούν να εργάζονται στον οργανισμό μακροπρόθεσμα.

Το Τμήμα Ανθρωπίνου Δυναμικού του Συγκροτήματος επιλαμβάνεται τα θέματα αυτά και αναφέρει στη Διεύθυνση τυχόν προβλήματα τα οποία λαμβάνουν άμεσου χειρισμού. Ως εκ τούτου, εφαρμόζουμε τις ποιο κάτω αρχές και πολιτικές. Αυτή η πολιτική αφορά όλες τις αποφάσεις, συνθήκες εργασίας, συμβόλαια προμηθευτών και παροχές υπηρεσών που αφορούν το Συγκρότημα:

- Το Συγκρότημα δεν κάνει διακρίσεις έναντι οποιουδήποτε υπαλλήλου, πελάτη ή προμηθευτή σε θέματα εθνικότητας, χρώματος, πολιτιστικής κληρονομιάς, θρησκείας, ηλικίας, γένους, σεξουαλικής προτίμησης, οικογενειακής κατάστασης, πολιτικών πεποιθήσεων, πηγή εισοδήματος ή άλλων περιπτώσεων που τίθενται υπό την προστασία διεθνών και εθνικών νόμων.
- Το Συγκρότημα δεν αποδέχεται οποιοδήποτε είδος κακομεταχείρισης προς οποιοδήποτε άτομο.
- Ο σεβασμός προς τον συνάνθρωπο είναι κατευθυντήρια αρχή μας σε όλες τις αποφάσεις και πράξεις μας.
- Όλοι οι εργαζόμενοι προσλαμβάνονται με συμφωνία ατομική ή συλλογική η οποία πληροί όλα τα νομικά κριτήρια, συμπεριλαμβανομένου του εκάστοτε νόμιμου μισθού.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Ασφάλεια και Υγεία

Η προστασία του προσωπικού, των φιλοξενούμενων καθώς επίσης και των τρίτων ατόμων που εισέρχονται στις εγκαταστάσεις του, αποτελεί θεμελιώδες μέλημα του Συγκροτήματος και ένα από τους κυριότερους του στόχους. Διατηρώντας τα θέματα ασφάλειας και υγείας υψηλά στις προτεραιότητες του, το Συγκρότημα λαμβάνει συνεχώς μέτρα για τη προώθηση της ασφάλειας και υγείας στον εργασιακό χώρο.

Για το λόγο αυτό, το Συγκρότημα εφαρμόζει σύστημα επαγγελματικής ασφάλειας και υγείας σε όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες με βάση το διεθνές πρότυπο OHSAS 18001. Μέσα από τις διαδικασίες που εφαρμόζει, έχει θέσει σκοπούς και στόχους που αποσκοπούν στην ελαχιστοποίηση των ατυχημάτων στον εργασιακό χώρο και τη βελτίωση των εγκαταστάσεων και μεθόδων εργασίας του. Συνεπώς, αναγνωρίζει, αξιολογεί και ελέγχει τους κινδύνους σε θέματα ασφάλειας και υγείας που συνδέονται με τις δραστηριότητές του.

Το Συγκρότημα έχει καθιερώσει το θεσμό των Επιτροπών Ασφάλειας και Υγείας σε όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες και εργοδοτεί Λειτουργό Ασφάλειας και Υγείας με πλήρη απασχόληση, ο οποίος επιλαμβάνεται των θεμάτων ασφάλειας και υγείας και παρακολουθεί εκτεταμένα την επίδοση του Συγκροτήματος. Το προσωπικό, μέσα από κατάλληλη και συστηματική εκπαίδευση, μετέχει ενεργά στις προσπάθειες του Συγκροτήματος και γνωρίζει τις ευθύνες του για τη συμμόρφωσή του με την πολιτική ασφάλειας και υγείας που έχει καθιερωθεί και όλες τις σχετικές διαδικασίες που αφορούν την επαγγελματική ασφάλεια και υγεία. Υπάρχει σύστημα καταγραφής των συμβάντων και ατυχημάτων που λαμβάνουν χώρα στις εγκαταστάσεις του και γίνεται άμεση διερεύνησή τους.

Το Συγκρότημα συμμορφώνεται με όλες τις σχετικές νομικές απαιτήσεις, διεξάγει εκτιμήσεις επικινδυνότητας σε όλους τους χώρους δραστηριοποίησης του, εφαρμόζει μέτρα για ελαχιστοποίηση της επικινδυνότητας και διασφαλίζει την επικαιροποίηση των εκτιμήσεων επικινδυνότητας σε τακτά χρονικά διαστήματα. Παράλληλα, το Συγκρότημα φροντίζει για την ετοιμότητα του προσωπικού σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης και διοργανώνει σε τακτά χρονικά διαστήματα ασκήσεις ετοιμότητας, οι οποίες αξιολογούνται για την αποτελεσματικότητά τους. Επιπρόσθετα, μεριμνά για τη διάθεση των απαραίτητων πόρων όπως για παράδειγμα την παροχή μέσων ατομικής προστασίας, παροχή κατάλληλων μέσων πυρασφάλειας και πυροπροστασίας, και εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα ασφάλειας και υγείας.

Το Συγκρότημα παρακολουθεί εκτεταμένα την επίδοσή του σε θέματα ασφάλειας και υγείας και διεκπεραιώνει σχετικές αναλύσεις σε ετήσια βάση, οι οποίες βοηθούν στη λήψη επιτρόσθετων μέτρων για την ολοένα βελτίωση της επίδοσής του.

Η απόδοση του Συγκροτήματος σε θέματα ασφάλειας και υγείας, περιγράφεται στο Κεφάλαιο Επιπλέον Πληροφόρηση.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Εκπαίδευση και Κατάρτιση

Η στήριξη και εκπαίδευση, παρέχουν στο ανθρώπινο δυναμικό μας πολύτιμη γνώση, εμπειρία και ευκαιρίες για επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη και είναι πηγή ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Μέσω της εκπαίδευσης και κατάρτισης του προσωπικού καλύπτονται ανάγκες που αφορούν εργασιακά θέματα που εχουν στόχο τις καλύτερες και υπεύθυνες εργασιακές πρακτικές. Ταυτόχρονα, ανταποκρίνονται και στις ατομικές ανάγκες του ανθρώπινου δυναμικού που αποκτά γνώσεις και εργαλεία που βοηθούν την σταδιοδρομία.

Μετά την πρόσληψή του, όλο το προσωπικό μας λαμβάνει μέρος σε πρόγραμμα εκπαίδευσης, το οποίο τους φέρνει σε μια πρώτη επαφή με την πολιτική, τις διαδικασίες και τα εγχειρίδια του Συγκροτήματος. Τους εκπαιδεύουμε τακτικά ενώρα εργασίας και σκοπός μας είναι να τους βοηθήσουμε να προχωρήσουν όσο γίνεται στην καριέρα τους. Έχουν την ευκαιρία να μοιραστούν μαζί μας οποιεσδήποτε ιδέες έχουν για την ορθότερη και αποδοτικότερη λειτουργία των εργασιών μας, χρησιμοποιώντας το «Κουτί Ιδεών» που βρίσκεται σε κάθε ξενοδοχείο και στα κεντρικά μας γραφεία. Όλα τα πιο πάνω είναι οι κύριοι λόγοι που το προσωπικό μας επιλέγει να μένει μαζί μας για πάρα πολλά χρόνια, και είναι απόδειξη του σεβασμού που τους δείχνουμε. Η ευημερία τους είναι καίριας σημασίας για το Συγκρότημα και θα συνεχίσουμε να τους συμπεριφερόμαστε με το σεβασμό που αρμόζει στα ανθρώπινα δικαιώματά τους. Πιστεύουμε πολύ στη δημιουργία 'μεντόρων' στις ομάδες μας και αυτό είναι ένα σύστημα που χρησιμοποιούμε πάντοτε όταν αναπτύσσουμε και εκπαιδεύουμε τις γνώσεις του προσωπικού μας.

Κάποια από τα θέματα που απασχόλησαν το Συγκρότημα την περιόδιο αυτή είναι:

- Τουριστική αειφορία
- Ανάπτυξη στρατηγικής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
- Βασικές αρχές Εταιρικής κοινωνικής ευθύνης
- Διαχείριση ποιότητας
- Περιβαλλοντική διαχείριση
- Ενεργειακή διαχείριση
- Διαχείριση θεμάτων ασφάλειας και υγείας
- Διαχείριση θεμάτων ασφάλειας τροφίμων
- Βασικές αρχές υγιεινής
- Πρώτες Βοήθειες
- Πυρασφάλεια

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Εκπαίδευση προσωπικού

Σύνολο Κύπρος		Σύνολο Ελλάδας	Σύνολο Συγχροτήματος
Όρες κατάρτισης (Σύνολο)	2,777	4,007	6,784
Άνδρες	2.172	1.992	4.164
Γυναίκες	605	2.015	2.620
Μέσος όρος ωρών κατάρτισης ανά κατηγορία εργαζομένου			
Άνδρες	113	77	190
Γυναίκες	96	50	146
Διευθυντικό Προσωπικό	101	31	132
Άλλο προσωπικό	100	53	153

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Αντίκτυπος στην Τοπική Κοινωνία και Προώθηση Τοπικών Προϊόντων

Συνεργασία με τις τοπικές κοινότητες

Η συνεισφορά της τοπικής κοινωνίας στο Συγκρότημα είναι εξαιρετικά σημαντική διότι προσδίδει διαχρονικότητα, αποδοχή και προσθέτει αξία. Στον τομέα της φιλοξενίας και της εστίασης αυτό είναι ιδιαίτερα πιο έντονο διότι σε ένα τέτοιο περιβάλλον, είναι απαραίτητο το Συγκρότημα να προσπαθήσει να διατηρήσει τη δραστηριότητά του καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου καθώς επίσης και το προσωπικό του. Το Συγκρότημα αναγνωρίζει τη σημαντικότητα της εμπλοκής της τοπικής κοινωνίας στις δραστηριότητές του και έχει προχωρήσει σε συγκεκριμένες ενέργειες ώστε να το επιτύχει.

Συγκεκριμένα, το Συγκρότημα:

- προσπαθεί να προσλαμβάνει άτομα που κατοικούν στην ευρύτερη περιοχή των ξενοδοχειακών μονάδων έτσι ώστε εκτός από το να διευκολύνει τη μετάβασή τους, να ενισχύει οικονομικά τους κατοίκους.
- επιλέγει προμηθευτές και τοπικά προϊόντα όπου αυτό είναι εφικτό ώστε να ενεργοποιήσει την τοπική αγορά
- προωθεί τοπικές επιχειρήσεις οι οποίες ενισχύουν το τοπικό προϊόν και προορισμό και ενθαρρύνει τους επισκέπτες να γνωρίσουν τον πολιτισμό της περιοχής (και της χώρας στο σύνολο)
- διασφαλίζει την άμεση επικοινωνία με τη τοπική κοινότητα σε διάφορα ζητήματα που παρουσιάζονται και επιζητεί την υποστήριξή της, έτσι ώστε να δημιουργούνται συμφωνημένα σχέδια δράσης που θα βοηθήσουν στην επίλυση τυχόν προβλημάτων ή αξιοποίησης τυχόν ευκαιριών συνεργασίας που παρουσιάζονται
- λαμβάνει όλα τα δυνατά μέτρα έτσι ώστε να διαφυλάσσονται τυχόν ευαίσθητες/ προστατευόμενες περιοχές
- προσπαθεί να συνεργαστεί με διάφορους τοπικούς φορείς για εκδηλώσεις και κοινές δραστηριότητες καθώς επίσης και να διαφημίσει διάφορα γεγονότα στον τοπικό τύπο

Η συνεισφορά της τοπικής κοινωνίας έχει παρατηρηθεί ότι δημιούργησε ένα θετικό εργασιακό περιβάλλον αλλά και ένα θετικό αντίκτυπο στους πολίτες που εκλαμβάνουν τις δραστηριότητες των ξενοδοχειακών μονάδων ως επικερδείς για την κοινωνία. Πέρα από αυτό ολοένα και περισσότεροι κάτοικοι της ευρύτερης περιοχής των ξενοδοχειακών μονάδων σπεύδουν να αποταθούν για εργασία στο Συγκρότημα. Επιτρόποθετα, το Συγκρότημα κατάφερε να μειώσει τα λειτουργικά του έξοδα με τη συνεργασία του με τοπικούς προμηθευτές.

Αγορά προϊόντων από τοπικούς προμηθευτές

Το Συγκρότημα πιστεύει πως η ελάττωση των περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιπτώσεων καθώς επίσης και η στήριξη της τοπικής οικονομίας μπορεί να επιτευχθεί μέσω εφαρμογής τόσο περιβαλλοντικής και κοινωνικής

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

πολιτικής αλλα και αγοράς προϊόντων που πληρούν κριτήρια ποιότητας και ασφαλείας και υγείας. Συγκεκριμένα, κατά την αγορά των προϊόντων λαμβάνονται υπόψη:

- Το περιβαλλοντικό αντίκτυπο μετά το πέρας της ζωής των προϊόντων.
- Η προώθηση της κουλτούρας και της εγχώριας κουζίνας.
- Η αναζήτηση προϊόντων που φέρουν λιγότερη συσκευασία και επαναχρησιμοποίηση της συσκευασίας.
- Προτεραιότητα σε επαναχρησιμοποίησιμα προϊόντα.
- Προτεραιότητα σε τοπικούς προμηθευτές.
- Ενίσχυση της τοπικής οικονομίας.
- Μείωση ή εξάλειψη επικίνδυνων χημικών ουσιών για τον άνθρωπο και το περιβάλλον.
- Επιπτώσεις στην ασφάλεια και υγεία.

Νεότερες Γενιές

Το Συγκρότημα τρέφει ιδιαίτερη ευαισθησία στο θέμα παροχής βιοήθειας προς τις νεότερες γενεές, όσον αφορά στα πρώτα βήματά τους στην ξενοδοχειακή βιομηχανία. Συγκεκριμένα, εδώ και πάνω από 20 χρόνια απονέμει τιμητικό χρηματικό βραβείο σε άριστους απόφοιτους της Ανώτερης Ξενοδοχειακής Σχολή Κύπρου, προσλαμβάνονται στα ξενοδοχεία του Συγκροτήματος άτομα κάτω των 25 συνεισφέροντας έτσι και στην άμβλοινση του προβλήματος της ανεργίας. Επιπλέον, το Συγκρότημα έχει συνάψει σημαντικές συνεργασίες με πανεπιστήμια του εξωτερικού και παρέχει εποχιακά εκπαιδευτικά προγράμματα κάθε χρόνο. Με αυτό τον τρόπο εκπαιδεύουμε τους αυριανούς επαγγελματίες οι οποίοι θα στελεχώσουν την τουριστική βιομηχανία στο μέλλον.

Προστασία Παιδιών

Το Συγκρότημα εναντιώνεται στην εκμετάλλευση παιδιών και δεν υποστηρίζει την εργατική πρόσληψη ανηλίκων. Η απαγόρευση εργατικής πρόσληψης ανηλίκων είναι απαραίτητη προϋπόθεση και προς τους προμηθευτές μας, καθώς το Συγκρότημα δεν συνάπτει συνεργασίες με προμηθευτές που τυχόν να εργοδοτούν ανήλικους. Το Συγκρότημα έχει ως στόχο το σεβασμό των δικαιωμάτων του παιδιού και την συμμόρφωση σε διεθνής νόμους περί εργασίας ανηλίκων. Ο σεβασμός των δικαιωμάτων του παιδιού ισχύει και στην περίπτωση ανήλικων πελατών μας, και είμαστε αποφασισμένοι να τους προστατέψουμε από οποιοδήποτε είδος κακοδιαχείρισης συμπεριλαμβανομένης και της σεξουαλικής παρενόχλησης. Το Συγκρότημα διαβεβαιώνει το προσωπικό της ότι θα τύχει ειδικής εκπαίδευσης πάνω σε θέματα παιδικών δικαιωμάτων και σε θέματα εντοπισμού οποιασδήποτε εκμετάλλευσης. Τυχόν ύποπτες κινήσεις ή περιπτώσεις σχετικά με ανηλίκους θα πρέπει να αναφερθούν στις τοπικές αρχές, είτε προέρχονται από υπαλλήλους είτε από πελάτες.

Η εκμετάλλευση επηρεάζει παιδιά όλων των ηλικιών και εθνικοτήτων. Συχνά προέρχεται από άτομο το οποίο χαίρει της εμπιστοσύνης του παιδιού (γονέας, συγγενείς, νταντά, οικογενειακός φίλος, κτλ).

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Αγορά και Προϊόντα

Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζουμε τις πολιτικές και την επίδοση μας στα ακόλουθα θέματα που αφορούν την Αγορά και Προϊόντα.

Οικονομική Επίδοση

Οικονομικά αποτελέσματα

Το καθαρό κέρδος που αναλογεί στους ιδιοκτήτες της Εταιρείας ανήλθε για το 2017 στα €11,5 εκ. σε σύγκριση με €7,7 εκ. κατά την προηγούμενη χρονιά. Υπήρξε δηλαδή μια καλυτέρευση κατά €3,8 εκ. και αυτό οφείλεται στα αυξημένα κατά €2,3 εκ. κέρδη από εργασίες κατά το 2017, και στην υπολειπόμενη καθαρή αύξηση ύψους €1,5 εκ. όπως αναλύεται πιο κάτω.

Ο κύκλος εργασιών του Συγκροτήματος για το 2017 ήταν αυξημένος κατά €4,5 εκ. (+4,1%) σε σχέση με το 2016. Η βελτίωση αυτή προήλθε από τη ναύλωση κρουαζιεροπλοίου και από την αύξηση στον κύκλο εργασιών της Louis Hotels Public Company Ltd («Louis Hotels»).

Τα λειτουργικά κέρδη προ τόκων, φόρων, αποσβέσεων, χρεολύσεων και ενοικίων ξενοδοχείων (EBITDAR) για το 2017 παρουσίασαν αύξηση της τάξεως των €2,3 εκ. (+5,5%). Συγκεκριμένα, τα κέρδη αυτά ανήλθαν στα €44,2 εκ. σε σύγκριση με €41,9 εκ. κατά την αντίστοιχη περισυνή χρονιά. Αυτό οφείλεται στην αύξηση τόσο του κύκλου εργασιών όσο και στην κερδοφορία της Louis Hotels.

Σημαντική βελτίωση παρουσιάζουν τα αποτελέσματα του έτους από συνεχιζόμενες δραστηριότητες, από ζημία ύψους €1,4 εκ. το 2016 σε κέρδος ύψους €11,6 εκ. το 2017. Η βελτίωση αυτή οφείλεται στη μείωση της ζημίας από προβλέψεις, και την επίδραση της αναδιάρθρωσης δανεισμού, που αποτελείται από μείωση εξόδων χρηματοδότησης και κέρδος ύψους €8,2 εκ. Η βελτίωση αυτή περιορίστηκε λόγω της αύξησης μεριδίου ζημίας από επενδύσεις σε εταιρείες καθαρής θέσης.

Τα αποτελέσματα για το έτος 2016, κατέληξαν να είναι κερδοφόρα λόγω μη επαναλαμβανόμενου καθαρού κέρδους ύψους €9,1 εκ. που προέκυψε από την επένδυση στη Celestyal Cruises Ltd («Celestyal»).

Όπως φαίνεται από την πιο πάνω ανάλυση τα αποτελέσματα του έτους ήταν σημαντικά βελτιωμένα και κερδοφόρα. Η Εταιρεία προσβλέπει στη συνέχιση της καλής πορείας του Κυπριακού και Ελληνικού τουρισμού και κατά το 2018, με φυσικό επακόλουθο τα αντίστοιχα και για αυτή οφέλη.

Με την ολοκλήρωση της αναδιάρθρωσης δανεισμού, μειώθηκαν σημαντικά οι τρέχουσες υποχρεώσεις, με αποτέλεσμα η τρέχουσα θέση του Συγκροτήματος και της Εταιρείας να έχει βελτιωθεί σημαντικά. Συγκεκριμένα, για το έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2016, οι τρέχουσες υποχρεώσεις του Συγκροτήματος και της Εταιρείας υπερέβαιναν το σύνολο των κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων κατά €82.771 χιλιάδες και €73.127 χιλιάδες, αντίστοιχα. Με την ολοκλήρωση της αναδιάρθρωσης δανεισμού, και κατά τις 31 Δεκεμβρίου 2017, οι τρέχουσες υποχρεώσεις του Συγκροτήματος και της Εταιρείας υπερέβαιναν το σύνολο των κυκλοφορούντων περιουσιακών στοιχείων κατά €6.779 χιλιάδες και €22.015 χιλιάδες, αντίστοιχα.

Η Οικονομική Επίδοση (Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται) περιγράφεται στο Κεφάλαιο Επιπλέον Πληροφόρηση.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Διαχείριση Ποιότητας και Ικανοποίηση Πελατών

Ο τομέας της εστίασης και φιλοξενίας είναι αρκετά ανταγωνιστικός, και η επιτυχία του Συγκροτήματος στον τομέα αυτό εναπόκειται στην ευχαρίστηση του φιλοξενούμενου. Το Συγκρότημα θέλοντας να διασφαλίσει τη διαχρονικότητα και τη διαφοροποίηση από τους ανταγωνιστές του, αναγνωρίζει ότι πρέπει συνεχώς να βελτιώνει την επίδοση των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων του.

Είναι λοιπόν, αναγκαίο για το Συγκρότημα να εφαρμόζει σύστημα διαχείρισης της ποιότητας με σκοπό τη συνεχή βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών, την ικανοποίηση του πελάτη αλλά και του προσωπικού του. Για το σκοπό αυτό το Συγκρότημα εφαρμόζει πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης της ποιότητας σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001. Το Συγκρότημα έχει αναπτύξει Πολιτική Ποιότητας, η οποία κοινοποιήθηκε και εφαρμόζεται σε όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες και έχει καταγράψει τις απαραίτητες διαδικασίες με σκοπό να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του εν λόγω προτύπου. Οι βασικοί άξονες της Πολιτικής Ποιότητας του Συγκροτήματος είναι η ανάπτυξη Φηλής ποιότητας υπηρεσιών για την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών, η βελτίωση της απόδοσης του και η ανάπτυξη του προσωπικού του. Ο κάθε εργαζόμενος είναι πλήρως ενήμερος για την Πολιτική Ποιότητας και εφαρμόζει τους στόχους και σκοπούς της.

Ως αποτέλεσμα της εφαρμογής συστήματος διαχείρισης της ποιότητας το Συγκρότημα είναι δεσμευμένο να κατανοεί τα εξωτερικά και εσωτερικά θεμάτων που μπορούν να επηρεάσουν αρνητικά ή θετικά την επίδοση του Συγκροτήματος και να κατανοεί τις ανάγκες και προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών που έχει αναγνωρίσει. Επίσης δεσμεύεται να κατανοεί, αξιολογεί και να αντιμετωπίζει τις απειλές και να αξιοποιεί τις ευκαιρίες που επηρεάζουν την επίδοση του Συγκροτήματος και ενισχύει την ηγεσία και δέσμευση σε θέματα διαχείρισης ποιότητας. Επίσης, το Συγκρότημα έχει θεσπίσει διαδικασίες ώστε να διασφαλίσει τη συμμόρφωσή του με τις νομικές και άλλες απαιτήσεις.

Το Συγκρότημα διασφαλίζει ότι οι διαδικασίες και οδηγίες εργασίας λειτουργούν αποδοτικά, μέσα από τη διενέργεια προγραμματισμένων εσωτερικών επιθεωρήσεων όπως προδιαγράφονται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας. Η αποδοτικότητα των υπηρεσιών και η ικανοποίηση των πελατών αξιολογείται μέσα από τα ερωτηματολόγια ικανοποίησης πελατών, την επικοινωνία με τους οργανωτές ταξιδιών και μέσα από δομημένες διοικητικές ανασκοπήσεις. Τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται αναλύονται και λαμβάνονται επιπρόσθετα βελτιωτικά μέτρα.

Η Πολιτική Ποιότητας ανασκοπείται έτσι ώστε να είναι σχετική και κατάλληλη με τις δραστηριότητες του Συγκροτήματος και οι στόχοι αναθεωρούνται τουλάχιστον ετήσια, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η συνεχής βελτίωση σε θέματα ποιότητας.

Τα αποτελέσματα έρευνας ικανοποίησης πελατών περιγράφονται στο Κεφάλαιο Επιπλέον Πληροφόρηση.

Ασφάλεια τροφίμων

Τα περιστατικά τροφικής δηλητηρίασης για ένα οργανισμό επιφέρουν μεταξύ των άλλων απώλεια πελάτων και πωλήσεων, αρνητική έκθεση στα ΜΜΕ, αγωγές, κλπ. Το Συγκρότημα αναγνωρίζει ότι τέτοιες συνέπειες είναι καταστροφικές για τη βιωσιμότητά του εφόσον δραστηριοποιείται στο χώρο της εστίασης και φιλοξενίας και η ικανοποίηση του πελάτη είναι κρίσιμη. Το Συγκρότημα, ως εκ τούτου, έχει αναπτύξει και εφαρμόζει πιστοποιημένο σύστημα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 22000:2005. Οι κύριοι στόχοι αυτής της δέσμευσης είναι η διασφάλιση του υψηλού επιπέδου ασφάλειας των προϊόντων, καθώς και η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Με την εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων, το Συγκρότημα στοχεύει στην αναγνώριση, αξιολόγηση και έλεγχο όλων των κινδύνων που σχετίζονται με την ασφάλεια τροφίμων κατά μήκος όλης της αλυσίδας της παραγωγικής διαδικασίας. Επιπλέον το Συγκρότημα συμμορφώνεται με όλες τις νομικές απαιτήσεις και στοχεύει στη μείωση των μη-συμμορφώσεων σχετικών με την ασφάλεια τροφίμων.

Το σύστημα έχει την υποστήριξη της Διοίκησης του Συγκροτήματος, η οποία δεσμεύεται για την επιτυχή εφαρμογή του.

Το Συγκρότημα διασφαλίζει ότι όλο το προσωπικό έχει πρόσβαση στις απαραίτητες πληροφορίες, έχει κατανοήσει και εφαρμόζει τις τεκμηριωμένες διαδικασίες και οδηγίες οι οποίες συμμορφώνονται με το διεθνές πρότυπο. Το προσωπικό έχει την ευθύνη να γνωρίζει και να εφαρμόζει την Πολιτική Ασφάλειας Τροφίμων, να υποστηρίζει τους στόχους του Συγκροτήματος και να ακολουθεί όλες τις απαραίτητες διαδικασίες και οδηγίες σε όλα τα στάδια διεργασιών.

Έχουν συσταθεί και λειτουργούν οιμάδες ασφάλειας τροφίμων σε όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες, γίνονται τακτικοί έλεγχοι στις εγκαταστάσεις, καταγράφονται όλα τα περιστατικά που παρουσιάζονται και λαμβάνονται συνεχώς βελτιωτικά μέτρα.

Για την υλοποίηση των στόχων το Συγκρότημα παρέχει τους απαραίτητους πόρους και εκπαίδευση που επιτρέπουν στα μέλη του προσωπικού να εκτελούν τα καθήκοντά τους χρησιμοποιώντας αποτελεσματικές διαδικασίες, σύμφωνες με τους κανόνες και πρακτικές Υγιεινής και Ασφάλειας Τροφίμων.

Το σύστημα αυτό ενισχύει τη συνεχή βελτίωση του Συγκροτήματος σε θέματα ασφάλειας και υγείας και προωθεί την υλοποίηση των στόχων, που έχουν οριστεί από τη Διοίκηση. Η Πολιτική Ασφάλειας Τροφίμων και οι στόχοι που τίθενται, αναθεωρούνται στη διοικητική ανασκόπηση μία φορά το χρόνο, για τη διασφάλιση της συνεχούς αποτελεσματικότητά του συστήματος διαχείρισης.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Εποχικότητα

Η Κύπρος παραδοσιακά θεωρείται καλοκαιρινός προορισμός και έχει ως εκ τούτου αυξημένη προσέλευση τουριστών κατά τους θερινούς μήνες οι οποίοι επιλέγουν να περάσουν τις διακοπές τους σε παραθαλάσσιες περιοχές. Κατά συνέπεια, τα περισσότερα ξενοδοχεία επιλέγουν να διακόψουν τις δραστηριότητές τους κατά τη διάρκεια του χειμώνα, δεδομένου ότι οι αφίξεις πελατών μειώνονται σημαντικά. Αυτό έχει ως συνέπεια τον περιορισμό του οικονομικού κέρδους καθώς επίσης και την εποχικότητα στο προσωπικό που απαιτεί συνεχή επένδυση για εκπαίδευση των νεοπροσληφθέντων υπαλλήλων.

Η μετατροπή του εποχιακού τουρισμού σε μη εποχιακό πρότυπο επίσκεψης καθ' όλη τη διάρκεια του έτους αποτελεί πρόκληση για το Συγκρότημα, το οποίο έχει αναπτύξει συνεργασίες με τουριστικούς πράκτορες του εξωτερικού, οι οποίοι προωθούν τις ξενοδοχειακές του μονάδες και τους χειμερινούς μήνες. Με αυτό το τρόπο, το Συγκρότημα προσφέρει πλήρη απασχόληση στο προσωπικό του, ελαχιστοποιώντας επομένως τις αρνητικές οικονομικές επιπτώσεις της ανεργίας. Μεταξύ των άλλων πρακτικών που εφαρμόζονται από το Συγκρότημα είναι η εργοδότηση ατόμων από την τοπική κοινωνία και η προτίμηση στα τοπικά προϊόντα ενισχύοντας έτσι την τοπική αγορά.

Το οικονομικό όφελος του Συγκροτήματος από τον τουρισμό, παρακολουθείται συστηματικά και διατυπώνονται στόχοι με σκοπό την επίτευξη κερδοφορίας και προώθησης των υπηρεσιών. Επιπρόσθετα, επιδιώκεται η συνεχής αναβάθμιση των εγκαταστάσεων και υπηρεσιών του, η επιμόρφωση του προσωπικού και η δέσμευση του προσωπικού ώστε να επιτυγχάνεται βελτίωση στην ικανοποίηση του πελάτη. Με αυτό τον τρόπο οι τουρίστες είναι πρόθυμοι να επισκεφθούν τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις του Συγκροτήματος καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Η απόδοση του Συγκροτήματος αξιολογείται με το ποσοστό πληρότητας. Ο δείκτης παρουσιάζει αύξηση σε σχέση με το προηγούμενο έτος λόγω της αύξησης πληρότητας σε σχέση με τα διαθέσιμα δωμάτια και το χρόνο λειτουργίας των ξενοδοχείων:

Δείκτης	Αλλαγή	2017	2016
Ποσοστό πληρότητας*	4%	85,7%	82,4%

*Ποσοστό πληρότητας (σύνολο καταληφθέντων δωματίων ως ποσοστό του συνόλου διαθέσιμων δωματίων)

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Περιβάλλον

Ο τουρισμός ως ένας τομέας που επιφέρει μεγάλη οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική επίπτωση, δημιουργεί την ανάγκη στους οργανισμούς να αναγνωρίσουν την αναγκαιότητα για ενσωμάτωση αειφόρων πρακτικών στις δραστηριότητές τους. Το Συγκρότημα αναγνωρίζοντας ότι οι δραστηριότητές του έχουν σημαντικό αντίκτυπο στο περιβάλλον, μεριμνάει έτσι ώστε να υιοθετεί σωστές προσεγγίσεις για τη προστασία του περιβάλλοντος. Κατ' επέκταση, το Συγκρότημα εφαρμόζει σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης, με βάση το διεθνές πρότυπο ISO 14001.

Έχει αναπτυχθεί και εφαρμόζεται Περιβαλλοντική Πολιτική η οποία κοινοποιείται στο προσωπικό, πελάτες και προμηθευτές και έχουν συσταθεί και λειτουργούν Περιβαλλοντικές Επιτροπές σε όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες. Έχουν αναγνωριστεί οι σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις του Συγκροτήματος, έχει γίνει ανάλυση του κύκλου ζωής και λαμβάνονται μέτρα για μείωση του περιβαλλοντικού αντίκτυπου του Συγκροτήματος. Επιπρόσθετα, εφαρμόζονται οι απαραίτητες διαδικασίες όπως απορρέουν από τις απαιτήσεις του διεθνές προτύπου. Με αυτό τον τρόπο διασφαλίζεται ότι όλοι οι υπάλληλοι και προμηθευτές γνωρίζουν τις ευθύνες τους για συμμόρφωση με την Περιβαλλοντική Πολιτική και ότι οι φιλοξενούμενοι είναι ενήμεροι για την προσπάθεια που καταβάλλει το Συγκρότημα για τη βελτίωση της περιβαλλοντικής του απόδοσης.

Μέσα από την εφαρμογή του συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, το Συγκρότημα επιτυγχάνει την ελαχιστοποίηση των επιπτώσεων των λειτουργιών του στο περιβάλλον, τη προστασία του περιβάλλοντος μέσω της συνεχούς βελτίωσης της περιβαλλοντικής του απόδοσης και τη μείωση του ανθρακικού του αποτυπώματος. Επιπρόσθετα, το Συγκρότημα αναγνωρίζει και κατανοεί τα εξωτερικά και εσωτερικά θέματα που μπορούν να επηρεάσουν αρνητικά ή θετικά την περιβαλλοντική επίδοση του Συγκροτήματος, κατανοεί, αξιολογεί και αντιμετωπίζει τις απειλές και αξιοποιεί τις ευκαιρίες που επηρεάζουν την περιβαλλοντική του επίδοση.

Σε λειτουργικό επίπεδο, το Συγκρότημα θέτει και αναθεωρεί τους περιβαλλοντικούς στόχους και εφαρμόζει προγράμματα δράσης, για τη μείωση των αποβλήτων, μείωση των καυσίμων, τη διατήρηση των φυσικών πόρων, και την περιβαλλοντική αξιολόγηση των πρώτων υλών και προϊόντων.

Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζουμε τις πολιτικές και την επίδοσή μας στα ακόλουθα θέματα που αφορούν το περιβάλλον.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Διαχείριση Ενέργειας

Η αύξηση της ενεργειακής αποδοτικότητας αποτελεί κρίσιμο ζήτημα για το Συγκρότημα, καθώς συμβάλει όχι μόνο στη μείωση του ανθρακικού του αποτυπώματος και της επίδρασης του παγκόσμιου φαινομένου του Θερμοκηπίου αλλά και στη μέγιστη δυνατή προστασία του περιβάλλοντος. Το Συγκρότημα, επικεντρώνοντας τις προσπάθειές του στη δημιουργία βιώσιμων και αποδοτικών κτιρίων, επιτυγχάνει τη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας και κατ' επέκταση τη μείωση του ενεργειακού του κόστους, εξασφαλίζοντας παράλληλα μέγιστες συνθήκες ευεξίας για τους φιλοξενούμενους και το προσωπικό του.

Το Συγκρότημα έχει αναπτύξει ένα σύνολο διοικητικών, τεχνικών και οικονομικών δράσεων με σκοπό την εξοικονόμηση ενέργειας και τη βελτίωση της ενεργειακής του απόδοσης. Σε διοικητικό επίπεδο, οι δράσεις αυτές αφορούν μεταξύ άλλων, την ανάπτυξη σχετικής ενεργειακής πολιτικής η οποία επικοινωνείται σε όλο το προσωπικό, τη σύσταση και λειτουργία Ενεργειακών Επιτροπών και τον καθορισμό αρμόδιου ατόμου εντός του Συγκροτήματος, το οποίο επιλαμβάνεται τα θέματα ενεργειακής διαχείρισης σε όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες. Επίσης, έχει γίνει ενεργειακή ανασκόπηση σε κάθε ξενοδοχειακή μονάδα και έχουν εντοπιστεί οι σημαντικές χρήσεις ενέργειας, γίνεται συστηματική καταγραφή όλων των σχετικών καταναλώσεων και παρακολούθησή τους, από κατάλληλα εξειδικευμένο τεχνικό προσωπικό. Παράλληλα, έχουν τεθεί ενεργειακοί σκοποί και στόχοι και εφαρμόζεται πρόγραμμα δράσης, για τη μείωση των καυσίμων, μείωση των εκπομπών αερίων ρύπων, τη διατήρηση ενέργειας και φυσικών πόρων, και την ενεργειακή αξιολόγηση των πρώτων υλών και προϊόντων. Ταυτόχρονα, το Συγκρότημα μεριμνά για τη συνεχή συμμόρφωσή του με τις κείμενες νομικές απαιτήσεις και έχει προβεί στη διεξαγωγή ενεργειακών ελέγχων και ενεργειακών επιθεωρήσεων των συστημάτων κλιματισμού και λεβήτων σε όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες.

Σε τεχνικό και οικονομικό επίπεδο, το Συγκρότημα διαθέτει τους απαραίτητους πόρους για την επίτευξη των ενεργειακών στόχων που καθορίζονται, επενδύοντας στις καλύτερες διαθέσιμες πρακτικές και στη χρήση ενεργειακά αποδοτικότερων προϊόντων και υπηρεσιών.

Η ενεργειακή επίδοση του Συγκροτήματος παρακολουθείται σε μηνιαία και ετήσια βάση και τα αποτελέσματα γνωστοποιούνται στη Διεύθυνση του Συγκροτήματος, η οποία λαμβάνει καίριες αποφάσεις έτσι ώστε να επιτυγχάνεται το μέγιστο δυνατό καλύτερο αποτέλεσμα.

Η ενέργεια χρησιμοποιείται για να καλύψει τις ανάγκες των ξενοδοχείων όπως:

- Το φωτισμό των δωματίων, χώρους εστίασης και κοινόχρηστων χώρων
- Λειτουργία των γραφείων
- Αντλιοστάσια, μηχανοστάσια
- Χρήση ηλεκτρικού εξοπλισμού
- Λειτουργία κουζίνας
- Καθαριότητα (εξοπλισμός ορόφων και πλυντήρια)

Το Συγκρότημα μέσα από τα προγράμματα που θέτει κάθε χρόνο, επιδιώκει την όσο το δυνατόν μεγαλύτερη μείωση της κατανάλωσης ενέργειας.

Το Συγκρότημα μέσα από τις δραστηριότητές του καταναλώνει ηλεκτρική ενέργεια, υγραέριο, πετρέλαιο. Το Συγκρότημα παρακολουθεί τις καταναλώσεις ενέργειας, θέτει σε ετήσια βάση στόχους για μείωση της κατανάλωσής της και λαμβάνει μέτρα για βελτίωση της ενεργειακής του απόδοσης.

Η απόδοση του Συγκροτήματος σε θέματα ενέργειας, περιγράφεται στο Κεφάλαιο Επιπλέον Πληροφόρηση.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Ατμοσφαιρική ρύπανση- αέριες εκπομπές

Αέριες εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα (CO^2), προκύπτουν από:

- Την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας. Τα ξενοδοχεία, μέσα από τα προγράμματα και στόχους που θέτουν κάθε χρόνο, λαμβάνουν μέτρα μείωσης της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας.
- Τους λέβητες των ξενοδοχείων (π.χ. CO -Μονοξείδιο του Άνθρακα, CO^2 -Διοξείδιο του Άνθρακα, NOx -ξείδια του Αζώτου, Σωματίδια, Υδρογονάνθρακες). Οι λέβητες των ξενοδοχείων ελέγχονται σε ετήσια βάση και γίνονται μετρήσεις των καυσαερίων έτσι ώστε να διασφαλιστεί ότι είναι μέσα στα νομοθετικά όρια που ορίζονται από τον κανονισμό «Ο περί Ελέγχου της Ρύπανσης της Ατμόσφαιρας».

Η απόδοση του Συγκροτήματος σε θέματα εκπομπής διοξειδίου του άνθρακα (εκπομπή διοξειδίου του άνθρακα από πετρέλαιο θέρμανσης, υγραέριο, pellets και ηλεκτρική ενέργεια), περιγράφεται στο Κεφάλαιο Επιπλέον Πληροφόρηση.

Διαχείριση Αποβλήτων

Το Συγκρότημα μέσα από την εφαρμογή του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης διασφαλίζει ότι περιορίζει τα απόβλητα του (Στερεά και Υγρά απόβλητα) μέσα από την ευαισθητοποίηση για μείωση χρήσης, ανακύκλωση και επαναχρησιμοποίηση. Κάθε χρόνο τίθενται και αναθεωρούνται περιβαλλοντικοί στόχοι που αποσκοπούν στην καταμέτρηση και μείωση του όγκου των αποβλήτων που παράγονται από τις κύριες δραστηριότητες του Συγκροτήματος σε όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες.

Επιπρόσθετα, το Συγκρότημα έχει αναγνωρίσει τα επικίνδυνα απόβλητα που παράγει και μεριμνά για την ορθή διαχείρισή τους με βάση την υφιστάμενη σχετική νομοθεσία. Έχει συμβληθεί με αδειδοτημένους ανακυκλωτές και συλλέκτες για τη διαχείριση των αποβλήτων του όπως για παράδειγμα μπαταρίες, ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό, τηγανέλαια, μελάνια, κλπ.

Οι ξενοδοχειακές μονάδες του Συγκροτήματος διαθέτουν τους απαραίτητους πόρους για την επίτευξη αυτών των στόχων, χρησιμοποιώντας τις καλύτερες διαθέσιμες πρακτικές, οι οποίες δεν συνεπάγονται σε υπερβολικό κόστος και διατηρούν τα υψηλότερα πρότυπα της άνεσης, της ποιότητας και της υπηρεσίας προς τους φιλοξενουμένους τους.

Χρήση Υλικών

Κατανάλωση χημικών καθαρισμού

Το Συγκρότημα στοχεύει στη διαρκή μείωση της κατανάλωσης των χημικών καθαρισμού που χρησιμοποιούνται για τις δραστηριότητές του. Μέρος των ενεργειών που λαμβάνει για να επιτεύξει τον στόχο αυτό, είναι να χρησιμοποιεί χημικά καθαριστικά τα οποία να είναι φιλικά προς το περιβάλλον.

Κατανάλωση χαρτιού φωτοτυπικής

Το Συγκρότημα στοχεύει στη διαρκή μείωση της κατανάλωσης του χαρτιού φωτοτυπικής, το οποίο χρησιμοποιείται στις ξενοδοχειακές μονάδες για τις διάφορες λειτουργίες τους. Μέρος των ενεργειών που λαμβάνει, είναι η μετάδοση κατάλληλης κουλτούρας στο προσωπικό για συνετή χρήση του χαρτιού,

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

επαναχρησιμοποίηση του χαρτιού όπου αυτό είναι εφικτό και ο καθορισμός οδηγιών για εκτύπωση και στις δύο σελίδες (ρύθμισης duplex).

Στερεά απόβλητα

Τα στερεά απόβλητα που παράγονται από τη λειτουργία των ξενοδοχείων είναι:

- Αστικού τύπου απόβλητα όπως χαρτί, γυαλί, πλαστικό, αλουμίνιο, που προέρχονται από την υγιεινή των πελατών, από τα επισιτιστικά τμήματα (εστιατόρια, bar), τον καθαρισμό των χώρων και τη συντήρηση, τους κήπους, και τη γραφειακή λειτουργία του ξενοδοχείου
- Οικιακά-οργανικά απόβλητα από κουζίνα, εστιατόρια, bar, γραφεία
- Απορριπτόμενος εξοπλισμός ο οποίος δεν είναι σε θέση πλέον να χρησιμοποιείται, όπως μπαταρίες, ηλεκτρικές και ηλεκτρονικές συσκευές, λαμπτήρες, κλπ.
- Λάσπη από το βιολογικό καθαρισμό (εκεί όπου εφαρμόζεται)

Τα ξενοδοχεία, στο πλαίσιο του συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης, όπου είναι εφικτό, παρακολουθεί τις παραγόμενες ποσότητες των πιο πάνω απόβλήτων, διαθέτει προς συλλογή και ανακύκλωση τις παραγόμενες ποσότητες σε αδειοδοτημένους από το Τμήμα Περιβάλλοντος (ανά είδος αποβλήτου) εξωτερικούς συνεργάτες και επαναχρησιμοποιεί ότι είναι εφικτό.

Ανακύκλωση

Το Συγκρότημα μεριμνά για την κατάλληλη διαχείριση των αποβλήτων που απορρέουν από τις δραστηριότητες των ξενοδοχειακών του μονάδων, στοχεύοντας στην προστασία του περιβάλλοντος και την αναβάθμιση της εμπειρίας των πελατών τους. Τα στερεά απόβλητα που προκύπτουν από τις δραστηριότητες των ξενοδοχειακών μονάδων του Συγκροτήματος είναι μεταξύ άλλων το χαρτί, το πλαστικό, το γυαλί, ο ηλεκτρικός και ηλεκτρονικός εξοπλισμός, οι λαμπτήρες, τα τηγανέλαια, οι μπαταρίες, τα μελάνια, τα κλαδέματα, κλπ.

Το Συγκρότημα διαθέτει κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους στις ξενοδοχειακές μονάδες όπου συλλέγονται τα στερεά απόβλητα. Παράλληλα συνεργάζεται με αδειοδοτημένους ανακυκλωτές και συλλέκτες, οι οποίοι καλούνται στις εγκαταστάσεις των ξενοδοχειακών μονάδων για συλλογή τους, όταν μαζεύετεί ικανοποιητική ποσότητα.

Ανακύκλωση λαμπτήρων

Το Συγκρότημα μεριμνά έτσι ώστε οι καμένοι λαμπτήρες οι οποίοι προκύπτουν από τις ξενοδοχειακές μονάδες, να συλλέγονται και να διατίθενται σε αδειοδοτημένο συνεργάτη, για ανακύκλωσή τους. Γενικά το Συγκρότημα χρησιμοποιεί λαμπτήρες LED, οι οποίοι έχουν μεγάλη διάρκειας ζωής, έτσι ώστε να μειώνεται η ποσότητα των λαμπτήρων που διατίθενται σε ανακύκλωση.

Επικίνδυνα στερεά απόβλητα

Στερεά επικίνδυνα απόβλητα που προκύπτουν από τη γραφειακή λειτουργία των ξενοδοχείων (π.χ. μελάνια εκτυπωτών) τα διαχειρίζομαστε μεσο αδειοδοτημένου συνεργάτη.

Υγρά απόβλητα

Μαγειρικά λάδια- Τηγανέλαια

Το Συγκρότημα διαθέτει κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους στις ξενοδοχειακές μονάδες όπου γίνεται συλλογή των μαγειρικών λαδιών. Παράλληλα, συνεργάζεται με αδειοδοτημένους συνεργάτες, οι οποίοι καλούνται στις εγκαταστάσεις των ξενοδοχειακών μονάδων για συλλογή των μαγειρικών λαδιών, όταν μαζευτεί ικανοποιητική ποσότητα.

Λύματα τριτοβάθμιας επεξεργασίας

Τα υγρά απόβλητα (αστικού χαρακτήρα) που προκύπτουν από τις δραστηριότητες των ξενοδοχειακών μονάδων του Συγκροτήματος, καταλήγουν είτε στο εκάστοτε αποχετευτικό δίκτυο της περιοχής για επεξεργασία είτε στο βιολογικό σταθμό (για τις ξενοδοχειακές μονάδες που διαθέτουν). Στην περίπτωση, που μία ξενοδοχειακή μονάδα διαθέτει βιολογικό σταθμό, το Συγκρότημα μεριμνά για την τήρηση όλων των σχετικών νομικών απαιτήσεων που διέπουν τη λειτουργία του όπως για παράδειγμα τη διασφάλιση ότι τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των επεξεργασμένων λυμάτων είναι εντός των σχετικών νομοθετικών ορίων. Για το λόγο αυτό, γίνονται αναλύσεις των λυμάτων σε καθορισμένα χρονικά διαστήματα και ελέγχεται η καταλληλότητά τους. Τα λύματα, εφόσον κρίνονται κατάλληλα, επαναχρησιμοποιούνται για σκοπούς άρδευσης στις ξενοδοχειακές μονάδες.

Νερό που προκύπτει από τη διεργασία του back wash των κολυμβητικών δεξαμενών

Οι ξενοδοχειακές μονάδες φροντίζουν για τη σωστή διαχείριση του νερού που προκύπτει από τη διεργασία του back wash των κολυμβητικών δεξαμενών τους. Συγκεκριμένα, το νερό αυτό καταλήγει στο δημόσιο δίκτυο όπου τυχάνει επεξεργασίας ή στο βιολογικό σταθμό (στις ξενοδοχειακές μονάδες οι οποίες διαθέτουν βιολογικό σταθμό).

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Διαχείριση Νερού

Το Συγκρότημα στοχεύει στη διαρκή μείωση της κατανάλωσης του νερού για τη λειτουργία των ξενοδοχειακών του μονάδων.

Το Συγκρότημα καταγράφει και παρακολουθεί συστηματικά την κατανάλωση νερού σε όλες τις ξενοδοχειακές του μονάδες. Έχει αναγνωρίσει τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τη μεγαλύτερη κατανάλωση νερού, έχουν τεθεί συγκεκριμένοι στόχοι για μείωση της κατανάλωσης και έχουν αναπτυχθεί σχέδια δράσης που αφορούν την εφαρμογή μέτρων για καλύτερη διαχείριση της κατανάλωσης. Μέρος των σχεδίων δράσης είναι η επένδυση σε συστήματα εξοικονόμισης νερού (όπου αυτό κρίνεται εφικτό) και η συστηματική ευαισθητοποίηση του προσωπικού και των φίλοξενουμένων για μείωση της κατανάλωσης του νερού.

Συγκεκριμένα, οι ξενοδοχειακές μονάδες λαμβάνουν νερό από τα δίκτυα του κράτους, το οποίο εξυπηρετεί όλες τις σχετικές δραστηριότητές τους. Το νερό που λαμβάνεται, χρησιμοποιείται για την λειτουργία των διαφόρων τμημάτων των ξενοδοχειακών μονάδων όπως είναι η κουζίνα, τα εστιατόρια, τα bars, και για διάφορες χρήσεις όπως για παράδειγμα για τη διασφάλιση της καθαριότητας των χώρων (εσωτερικών και εξωτερικών) και της υγιεινής των πελατών, για την πλήρωση και διατήρηση των κολυμβητικών δεξαμενών, για το πλύσιμο λινών (για όσες ξενοδοχειακές μονάδες διαθέτουν πλυντήριο και δεν αποστέλλουν τα λινά για πλύσιμο σε εξωτερικό συνεργάτη), για πότισμα των κήπων, κλπ.

Τα αποτελέσματα του Συγκροτήματος σε σχέση με τη κατανάλωση νερού, περιγράφονται στο Κεφάλαιο *Επιπλέον Πληροφόρηση*.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Επιπλέον Πληροφόρηση

Πληροφόρηση και Δείκτες

Άνθρωπος και Κοινωνία

Ατυχήματα προσωπικού

	Σύνολο Κύπρος	Σύνολο Ελλάδας	Σύνολο Συγκροτήματος
Άνδρες	13	0	13
Γυναίκες	22	3	25
Σύνολο	35	3	38

Ατυχήματα πελατών

Αριθμός ατυχημάτων	Σύνολο Κύπρος	Σύνολο Ελλάδας	Σύνολο Συγκροτήματος
Πελάτες	273	190	463

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Δείκτες ασφάλειας και υγείας

Κύπρος

Δείκτες Απόδοσης	Αριθμός ατυχημάτων*	Συνολικές ανθρωποώρες προσωπικού που έχουν εργαστεί	Ανθρωποώρες που χάθηκαν	Αριθμός ατυχημάτων ανά ανθρωποώρες προσωπικού x 100,000	Ανθρωποώρες που χάθηκαν / ανθρωποώρες προσωπικού - Lost day rate (LDR) x 100,000	Αριθμός απουσών σε ανθρωποώρες / σύνολο ανθρωπωρών x 100,000 (AR)	Άδειες Ασθενείας (εργατοώρες)
Άνδρες	13	1.296.293	4.270	1,002859693	329,4008376	0,00639207	8.286
Γυναίκες	22	1.312.008	3.374	1,676819044	257,1630661	0,01256852	16.490
Σύνολο	35	2.608.301	7.644	1,341869669	293,0643357	0,00949890	24.776

Ελλάδα

Δείκτες Απόδοσης	Αριθμός ατυχημάτων*	Συνολικές ανθρωποώρες προσωπικού που έχουν εργαστεί	Ανθρωποώρες που χάθηκαν	Αριθμός ατυχημάτων ανά ανθρωποώρες προσωπικού x 100,000	Ανθρωποώρες που χάθηκαν / ανθρωποώρες προσωπικού - Lost day rate (LDR) x 100,000	Αριθμός απουσών σε ανθρωποώρες / σύνολο ανθρωπωρών x 100,000 (AR)	Άδειες Ασθενείας (εργατοώρες)
Άνδρες	0	570.762	0	0	0	0,00339196	1.936
Γυναίκες	3	530.979	488	0,564994096	90,9057625	0,00832613	4.421
Σύνολο	3	1.101.741	488	0,272296302	44,2935318	0,00576996	6.357

Πελάτες

Δείκτες Απόδοσης	Αριθμός ατυχημάτων*	Αριθμός διανυκτερεύσεων (bednight)	Αριθμός ατυχημάτων ανά διανυκτέρευση	Αριθμός ατυχημάτων ανά δωμάτιο	Αριθμός ασθενειών	Αριθμός ασθενειών ανά διανυκτέρευση	Αριθμός ασθενειών ανά δωμάτιο
Σύνολο	463	1.888.293	0,000245195	0,000619533	150	0,00007944	0,000200712
		Αριθμός δωματίων (Roomnights)					
		747.337					

*Δεν υπάρχουν θανατηφόρα ατυχήματα κατά την περίοδο αυτή.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Ποσοστό ανώτερων στελεχών που προσλαμβανονται από την τοπική κοινότητα στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης

Σύνολο Κύπρος	Σύνολο Ελλάδας
Ανώτερη Διεύθυνση	100%
Γενική Διεύθυνση	92%
Οικονομική Διεύθυνση	100%

Αναλογία του βασικού μισθού και της αμοιβής των γυναικών προς αυτά των ανδρών για κάθε κατηγορία εργαζομένων, κατά σημαντική τοποθεσία δραστηριοποίησης

Σύνολο Κύπρος	Σύνολο Ελλάδας	Σύνολο Συγκροτήματος
Αναλογία του βασικού μισθού και της αμοιβής των γυναικών προς αυτά των ανδρών για κάθε κατηγορία εργαζομένων, κατά σημαντική τοποθεσία δραστηριοποίησης	1:1	1:1

Ελάχιστος αριθμός εβδομάδων προειδοποίησης που παρέχεται συνήθως στους εργαζομένους και στους εκλεγμένους εκπροσώπους τους πριν την υλοποίηση σημαντικών λειτουργικών αλλαγών που θα μπορούσαν να τους επηρεάσουν ουσιαστικά

Σύνολο Κύπρος	Σύνολο Ελλάδας
Ελάχιστος αριθμός εβδομάδων προειδοποίησης που παρέχεται συνήθως στους εργαζομένους και στους εκλεγμένους εκπροσώπους τους πριν την υλοποίηση σημαντικών λειτουργικών αλλαγών που θα μπορούσαν να τους επηρεάσουν ουσιαστικά.	4

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Στατιστικά προσωπικό

	Σύνολο Κύπρος	Σύνολο Ελλάδας	Σύνολο Συγκροτήματος
Συνολικός αριθμός εργαζομένων κατά σύμβαση εργασίας και φύλο.			
Σύνολο	1.251	1.031	2.282
Άνδρες	622	491	1.113
Γυναίκες	629	540	1.169
Μόνιμοι κάτοικοι Κύπρου/Ελλάδας	556	877	1.433
Μη μόνιμοι κάτοικοι Κύπρου/Ελλάδας	695	154	849
Έκτακτο Προσωπικό *seasonal			
Έκτακτο Προσωπικό – Συνολικά*	269	983	1.252
Έκτακτο Προσωπικό - Άνδρες	121	460	581
Έκτακτο Προσωπικό - Γυναίκες	148	523	671
Μόνιμο Προσωπικό			
Μόνιμο Προσωπικό – Συνολικά**	982	48	1.030
Μόνιμο Προσωπικό - Άνδρες	501	31	532
Μόνιμο Προσωπικό - Γυναίκες	481	17	498
Μόνιμο Προσωπικό πλήρους απασχόλησης - Συνολικά	959	47	1.006
Μόνιμο Προσωπικό πλήρους απασχόλησης - Άνδρες	490	31	521
Μόνιμο Προσωπικό πλήρους απασχόλησης - Γυναίκες	469	16	485
Μόνιμο Προσωπικό μερικής απασχόλησης - Συνολικά	23	1	24
Μόνιμο Προσωπικό μερικής απασχόλησης - Άνδρες	11	0	11
Μόνιμο Προσωπικό μερικής απασχόλησης - Γυναίκες	12	1	13
Προσωπικό υπό επίβλεψη			
Προσωπικό υπό επίβλεψη – Συνολικά***	14	1	15
Προσωπικό υπό επίβλεψη - Άνδρες	14	1	15
Προσωπικό υπό επίβλεψη - Γυναίκες	0	0	0

*Έκτακτο προσωπικό: Προσωπικό που το συμβόλαιο του είναι περιορισμένου χρόνου και έχει ημερομηνία λήξης π.χ. εποχικοί.

**Μόνιμο προσωπικό: Το προσωπικό που το συμβόλαιο του είναι αορίστου χρόνου και δεν έχει ημερομηνία λήξης. Συμπεριλαμβάνεται και το προσωπικό που είναι σε δοκιμαστική περίοδο.

*** Προσωπικό υπό επίβλεψη: Άτομα που εργάζονται στις εταιρείες μας αλλά δεν αποτελούν μέλη του προσωπικού και δεν είναι στην κατάσταση μισθοδοσίας π.χ. αυτο-εργοδοτούμενοι, ασφάλεια, καθαρίστριες.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Στατιστικά Προσωπικό

	Σύνολο Κύπρος	Σύνολο Ελλάδας	Σύνολο Συγκροτήματος
Αριθμός Προσωπικού ανά ηλικιακή ομάδα			
Ηλικία κάτω των 30 ετών	408	326	734
Ηλικία 30 - 50 ετών	506	483	989
Ηλικία άνω των 50 ετών	337	222	559
Αριθμός ατόμων που αποχώρησαν			
Άνδρες	534	63	597
Γυναίκες	637	35	672
Ηλικία κάτω των 30 ετών	387	53	440
Ηλικία 30 - 50 ετών	468	38	506
Ηλικία άνω των 50 ετών	316	7	323
Αριθμός ατόμων που προσλήφθηκαν			
Άνδρες	604	241	845
Γυναίκες	673	277	950
Ηλικία κάτω των 30 ετών	419	179	598
Ηλικία 30 - 50 ετών	514	232	746
Ηλικία άνω των 50 ετών	344	107	451

Κοινωνία

Αναλογία δαπανών σε τοπικούς προμηθευτές, στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης

	Σύνολο Κύπρος	Σύνολο Ελλάδας	Σύνολο Συγκροτήματος
Ποσοστό του προϋπολογισμού προμηθειών στις σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης το οποίο δαπανάται σε προμηθευτές εντός της συγκεκριμένης περιοχής (π.χ. ποσοστό προϊόντων και υπηρεσιών που αγοράζονται τοπικά).	99,00%	98,50%	98,75%
Να αναφερθεί ο γεωγραφικός ορισμός της έννοιας «τοπικός» που χρησιμοποιεί ο οργανισμός.	Κύπρος	Ελλάδα	Κύπρος, Ελλάδα
Να σημειωθεί πώς ορίζονται οι «σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης».	Κύπρος και Ελλάδα		

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

**Αναλογία δαπάνης σε τοπικούς προμηθευτές σε σημαντικές τοποθεσίες δραστηριοποίησης
Πληροφορίες προμηθευτών (τοπικοί/ ξένοι)**

Σύνολο Κύπρος		Σύνολο Ελλάδας	
Ποσοστό		Ποσοστό	
Δαπάνη σε ξένους προμηθευτές	0,9%	2,2%	
Δαπάνη σε τοπικούς προμηθευτές	99,1%	97,8%	

Αγορά και Προϊόντα

Άμεση οικονομική αξία που παράγεται και διανέμεται

	Σύνολο Κύπρος	Σύνολο Ελλάδας	Σύνολο Συγκροτήματος
Άμεση οικονομική αξία που παράγεται από:			
Έσοδα	72.415	42.621	115.036
Οικονομική αξία που διανέμεται			
Λειτουργικά κόστη	31.762	18.566	50.328
Μισθοί και επιδόματα εργαζομένων	20.102	11.768	31.870
Πληρωμές προς φορείς χρηματοδότησης	8.636	2.011	10.647
Πληρωμές προς κρατικούς φορείς	1.425	1.322	2.747
Κοινοτικές επενδύσεις	63	21	84
Οικονομική αξία που διατηρείται («Άμεση οικονομική αξία που παράγεται» μείον «Οικονομική αξία που διανέμεται»)	10.427	8.933	19.360

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Αποτελέσματα έρευνας ικανοποίησης πελατών

Κύπρος

Κατηγορίες	Hilton Park	Apollonia	Imperial	Ledra	Phaethon	Althea + A. Kalamies	Nausicaa + Nau. Villas	St. Elias
Ερωτηθέντες	1.107	1.718	4.389	5.775	6.187	2.239	4.414	2.069
Σύνολο	70,70	8,75	9,10	9,25	8,65	8,44	8,75	8,81
Καθαρότητα	73,30	9,23	9,33	9,52	8,71	8,49	8,70	8,55
Άνεση Δωματίου	61,00	8,62	8,80	8,54	7,29	7,38	8,26	8,65
Εξυπηρέτηση Εστιατορίου	73,80	9,21	9,50	9,60	9,24	8,83	9,13	8,97
Εξυπηρέτηση Bar	66,70	9,00	9,34	9,39	9,16	8,63	8,91	8,75
Ποιότητα φαγητού/Ποικιλία	75,40	8,84	9,19	9,23	8,86	8,36	9,01	9,06

* Το ξενοδοχείο Hilton Park αξιολογείται χρησιμοποιώντας διαφορετική βάση σε σχέση με τα υπόλοιπα ξενοδοχεία του Συγκροτήματος.

Ελλάδα

Κατηγορίες	Corcyra	Kerkyra Golf	Grand	Ionian Sun	Zante	Plagios	Creta Princess	Theoxenia
Ερωτηθέντες	5.131	3.276	3.452	2.371	3.824	1.913	3.938	175
Σύνολο	8,41	8,80	8,44	8,18	8,81	8,39	8,05	9,22
Καθαρότητα	8,82	9,23	9,12	8,54	9,13	8,59	8,42	9,14
Άνεση Δωματίου	7,81	8,37	7,80	6,92	7,90	7,32	6,27	8,79
Εξυπηρέτηση Εστιατορίου	8,79	8,95	8,95	9,07	9,40	9,28	8,77	9,20
Εξυπηρέτηση Bar	8,56	8,61	9,01	8,74	9,33	9,37	8,80	9,09
Ποιότητα φαγητού/Ποικιλία	8,20	8,33	8,18	8,45	8,60	8,60	8,06	8,80

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Περιβάλλον

Ενεργειακές καταναλώσεις

	Μονάδες	Σύνολο Κύπρος	Σύνολο Ελλάδας	Σύνολο Συγκροτήματος
Συνολική κατανάλωση ενέργειας (όλες οι πηγές)	Giga Joules	64.438	51.229	115.667
LPG	Kg	220.369	162.425	382.794
Πετρέλαιο	Lt	468.757	218.211	686.968
Pellets	Kg	259.045	0	259.045
Ιδιόκτητα/ Ενοικιαζόμενα οχήματα- πετρέλαιο	Lt	3.975	11.160	15.135
Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας	kWh	13.370.261	9.966.794	23.337.055
Κατανάλωση νερού	m³	264.465	282.342	546.807
Κατανάλωση νερού από δημοτικές αρχές	m³	206.105	70.746	276.851
Κατανάλωση νερού από διάτρηση	m³	29.144	26.949	56.093
Κατανάλωση νερού από βιολογικό σταθμό (επαναχρησιμοποίηση)	m³	7.745	15.000	22.745

Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα

Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα (kg)*	Σύνολο Κύπρος	Σύνολο Ελλάδας	Σύνολο Συγκροτήματος
Πεδίο εφαρμογής 1 Scope 1 emissions			
Άμεσες εκπομπές CO2 από κατανάλωση καυσίμων (πετρέλαιο θέρμανσης, υγραέριο / pellets)	250.803	249.114	499.917
Πεδίο εφαρμογής 2 Scope 2 emissions			
Άμεσες εκπομπές CO2 από κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας	28.663.166	21.873.869	50.537.035

*Μεθοδολογία Υπολογισμού της ενεργειακής απόδοσης κτιρίου. Αύγουστος 2009, Infotrend Innovations και την BRE για το Υπουργείο Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Ανακύκλωση αποβλήτων από λειτουργικές διαδικασίες που συλλέγονται από αδειοδοτημένο ανακυκλωτή/ συλλέκτη

Ανακύκλωση αποβλήτων	Σύνολο Κύπρος	Σύνολο Ελλάδας	Σύνολο Συγκροτήματος
	Τόνοι	Τόνοι	Τόνοι
Χαρτί	167,25	144,89	312,14
Πλαστικό	67,47	18,65	86,12
Ξύλο	56,58	0,00	56,58
Άλλα μικτά	15,94	93,24	109,18
Άλλα PMD	54,10	10,42	64,52
Γυαλί	75,65	30,10	105,75

Ανακύκλωση επικίνδυνων αποβλήτων από τις λειτουργικές διαδικασίες που συλλέγονται από αδειοδοτημένο ανακυκλωτή/ συλλέκτη

	Μονάδες	Σύνολο Κύπρος	Σύνολο Ελλάδας	Σύνολο Συγκροτήματος
Μη επικίνδυνα απόβλητα				
Τηγανέλαια	lt	17.383	16.265	33.648

	Μονάδες	Σύνολο Κύπρος	Σύνολο Ελλάδας	Σύνολο Συγκροτήματος
Επικίνδυνα απόβλητα				
Μπαταρίες - Μη επαναφορτιζόμενες	kg	94	95	189

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Πρότυπα, Πιστοποιήσεις, Βραβεύσεις

Το 2017, το ξενοδοχείο [The Royal Apollonia](#) στη Λεμεσό κατάφερε να κερδίσει 2 TUI Nordic Gold Awards για την ικανοποίηση πελατών το 2017 στις κατηγορίες «Excellent Hotel Staff Service» και «Excellent Hotel Cleaning» αλλά και ένα Silver Award στην κατηγορία «Hotel General Impression». Silver Award στην ίδια κατηγορία κέρδισε και το ξενοδοχείο [St. Elias Resort](#) στον Πρωταρά ενώ το [Louis Althea Kalamies](#), επίσης στον Πρωταρά, απονεμήθηκε Special Award για την ικανοποίηση πελατών. Η TUI είναι από τους πιο διακεκριμένους τουριστικούς πράκτορες και η κορυφαία αυτή διάκριση αποτελεί την τιμητική επιβράβευση.

Άλλα 19 ξενοδοχεία διακρίθηκαν το 2017 από την Trip Advisor με το Πιστοποιητικό Αριστείας, 7 εκ των οποίων λαμβάνουν τη διάκριση για 5^η συνεχόμενη χρονιά.

Κλείνοντας, ευχόμαστε η έκθεση αυτή, να μετατραπεί σε ένα στρατηγικό εργαλείο αυτοβελτίωσης προωθώντας τη στενότερη συνεργασία και ανταλλαγή γνώσεων με όλα τα επηρεαζόμενα μέλη τόσο εντός όσο και εκτός του οργανισμού.

Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση

Στοιχεία επικοινωνίας

Εγγεγραμμένο γραφείο

Λεωφόρος Λεμεσού 11
2112, Λευκωσία

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ Ενοποιημένη Μη Χρηματοοικονομική Κατάσταση 2017

ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
Κ. Ειρήνη Λουκαΐδου
EMAIL irene.loucaidou@louisgroup.com

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
<http://www.louisgroup.com>