



Turism Felix S.A. Băile Felix
417500, Băile Felix, com. Sânmartin, jud. Bihor, România
Nr. Reg. Com.: J05/132/1991
C.U.I.: RO 108526
Capital social subscris și vărsat: 49.130.670,90 lei



Management
System
ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 9105069261

Sediul central: Băile Felix, str. Victoria nr. 22,

tel. 0259 318338, fax 0259 318297

e-mail: sct.felix@turismfelix.ro ;

web: www.felixspa.com

DECLARAȚIE NEFINANCIARĂ

ACTIVITATEA COMPANIEI

Prezentarea generală

S.C. Turism Felix S.A. este înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub numărul J05/132/1991, având cod unic de înregistrare RO 108526.

Funcționează ca o societate pe acțiuni conform Legii nr. 31/1990 republicată, cu modificările și completările ulterioare, având drept activitate de bază tratament balnear, alimentație publică și agrement, turism intern și internațional, exploatarea surselor de apă termominerală și distribuirea acestora. Obiectul de activitate este prevăzut la art.5 din Actul Constitutiv al societății și potrivit clasificării CAEN activitatea principală este Hoteluri și alte facilități de cazare similare – cod CAEN 5510.

Turism Felix S.A. a fost înființată inițial în 15.10.1990, pe structura fostului Complex de Hoteluri și Restaurante (CHR), funcționând ca și societate pe acțiuni conform Legii 31/1990 republicată și Hotărârii de Guvern 1041/1990, cu durata de funcționare nelimitată.

Este o societate deținută public, conform terminologiei prevăzută în Legea 297/2004 privind piața de capital, fiind înregistrată la Comisia Națională a Valorilor Mobiliare conform certificatului de înregistrare a valorilor mobiliare nr. 3191/04.12.2006.

Din anul 1997 și pe parcursul anului 2006, acțiunile societății au fost înscrise și s-au tranzacționat pe piața bursieră RASDAQ, având simbolul „TUFÉ”. Evidența acționarilor și a acțiunilor deținute de aceștia este ținută de către Depozitarul Central potrivit dispozițiilor Legii 297/2004 și contractului nr. 7778/01.03.2007. În 19.02.2007, societatea a fost admisă la tranzacționare pe piața reglementată administrată de S.C. Bursa de Valori București S.A.

Descrierea activității

Obiectul de activitate al TURISM FELIX S.A. este prevăzut la art. 5 din Actul Constitutiv al societății. Potrivit clasificării CAEN activitatea principală este Hoteluri și alte facilități de cazare similare – cod CAEN 5510, constând în tratament balnear, cazare, alimentație publică și agrement, turism intern și internațional, exploatarea surselor de apă termominerală și distribuirea acestora pe baza licenței de concesiune a dreptului de exploatare a apelor termale pe o perioadă de 5 de ani, cu posibilitatea de prelungire pe perioade succesive de 5 ani. Perimetrul de exploatare a resurselor și rezervelor de apă termominerală cuprinde întreaga zonă Felix și Băile 1 Mai. TURISM FELIX S.A. este singurul responsabil cu activitățile de exploatare a rezervelor de apă termominerală, putând cesiona dreptul de exploatare altor entități în baza contractelor de livrare încheiate cu acestea, atâta timp cât activitățile acestora nu influențează activitățile proprii de exploatare.

În desfășurarea activității sale de bază, turismul balnear, TURISM FELIX S.A. oferă pachete de servicii, formate în general din tratament balnear, cazare și masă. Pachetele de servicii oferite sunt diferite, funcție de specificul publicului țintă căruia i se adresează.

Tratamentul de bază rămâne cel balnear clasic, balneofizic și de recuperare medicală, dar în același timp programele de profilaxie și wellness/agrement au o pondere tot mai mare. Pentru asigurarea serviciilor medicale, TURISM FELIX S.A. dispune de cinci baze de tratament (Internațional, Termal, Poienița, Mureș și Unirea).

Serviciile de tratament sunt personalizate, fiind adaptate funcție de afecțiunile/ problemele de sănătate

ale fiecărui turist. Pachetul de tratament balneofizical și de recuperare medicală include consultații medicale (una pe săptămână) asigurate de medici specialiști și prescrierea unui număr de 2-4 proceduri terapeutice pe zi.

Procedurile de tratament cuprind hidroterapia, kinetoterapia, elongațiile, electroterapia, inhalările cu aerosoli, termoterapia, aromoterapia, masoterapia, etc., conform recomandării medicului. Similar, în cadrul pachetelor de profilaxie și wellness este inclusă minimum o consultație medicală, iar procedurile cum ar fi hidroterapia și kinetoterapia se derulează sub supraveghere medicală.

La granița dintre serviciile medicale și cele de agrement se situează serviciile din centrele de wellness din complexele turistice Internațional, Termal și Apollo, unde se pot efectua băi aromatice de relaxare, jacuzzi, masaj, saună, solar, salină și care dispun și de săli de fitness/de forță. Centrul de wellness Internațional are în plus un bazin interior cu apă termală, dotat cu paturi de apă și mai multe instalații de hidromasaj.

Pentru serviciile de cazare societatea deține în proprietate 7 structuri hoteliere, în camere single, duble, triple sau apartamente – total cca. 2.394 de locuri.

Pentru serviciile de masă societatea deține șapte restaurante categoria a I-a (Internațional, Termal, Nufărul, Poienița, Mureș, Someș, Unirea), fiecare dispunând de 1-3 saloane și de terase amenajate în acest scop. La acestea se adaugă complexul de Poiana unde a fost amenajat un club cu o capacitate de 300 de locuri, astfel încât în total sunt disponibile circa 2.892 de locuri pentru servirea mesei.

Tot în sectorul de alimentație publică trebuie amintite barurile de zi din cadrul complexelor hoteliere, Clubul Dark, Grădina de vară, cofetăriile, gelateria, precum și spațiile cu destinația de bufet și bufet-restaurant din Complexul Apollo - Felix.

Serviciile de agrement cele mai solicitate pe tot parcursul anului sunt serviciile oferite de Complexul de agrement Apollo, ce includ piscinele cu apă termală acoperite sau în aer liber, spații pentru jocuri și centrul de wellness. În intervalul mai – septembrie, acestora li se adaugă serviciile din cadrul Ștrandului Felix – piscine cu apă termală și pentru înot (cu apă rece), piscină pentru copii, mini aqua-parc (tobogan acvatic cu cinci piste), terenuri de beach volley și de mini-fotbal, iar din anul 2010 a fost pus în funcțiune Ștrandul Venus din stațiunea Băile 1 Mai, în prezent acest ștrand fiind supus unui proces de modernizare.

Alte servicii turistice oferite sunt:

- valorificarea, pe bază de comision, a serviciilor turistice proprii, prin S.C. Transilvania Travel&Hotels S.A. și alți tour-operatori, care asigură de asemenea asistență și informare turistică, organizarea de seri festive, excursii, etc.;

- transportul cu mijloacele auto proprii – transferuri la/de la aerogări, gări, autogări, excursii;

- închirierea de săli pentru organizarea de conferințe și alte evenimente similare, punerea la dispoziție a echipamentelor necesare, etc.;

- pachetele de servicii turistice ocazionate de marcarea unor sărbători sau similare, cum ar fi: Revelion, Crăciun, Paște, 1 Mai, 8 Martie, Valentine day, etc.

Complementar activității sale de bază, Turism Felix S.A. mai derulează activități, după cum sunt:

- închirierea de terenuri și spații pentru derularea diverselor activități comerciale sau de prestări servicii, pe bază de contracte încheiate cu terți;

- distribuirea de apă termominerală către persoane fizice și juridice din Băile Felix, pe bază de contract;

- redistribuirea de utilități (apă rece, apă caldă, agent termic) către persoane fizice și juridice din Băile Felix, pe bază de contract, conform tarifelor aprobate de Autoritatea Națională de Reglementare pentru Serviciile Comunitare de Utilități Publice sau alte autorități în domeniu.

În România există un număr semnificativ de stațiuni turistice orientate cu precădere spre segmentul balnear cele mai cunoscute fiind Băile Herculane, Sovata, Băile Olănești, Covasna, Vatra Dornei, Băile Tușnad, Ocna Șugatag, Năvodari, Sângeorz Băi, Slănic Moldova, Mangalia, Soveja. Baza turistică a acestor stațiuni este formată în principal din complexele hoteliere construite înainte de 1989 unele dintre ele fiind supuse investițiilor destinate modernizării odată cu preluarea lor de diverși investitori.

Un concurent important al societății îl reprezintă societatea SIND România reorganizată în participațiune, din care SC CSDR SIND Turism SRL și SC SIND Tour Trading SRL, care dețin active în stațiune. SC SIND România este considerată drept una dintre cele mai importante companii de turism din România. Aceasta deține aproximativ 20.000 locuri de cazare (hoteluri, vile) cu precădere în categoria de două stele din care 10% în stațiunea Băile Felix.

Important de precizat este faptul că fiecare din stațiunile amintite mai sus sunt specializate în tratamentul unor afecțiuni specifice neputând fi vorba astfel despre o concurență directă între ele.

Un alt aspect important în demersul analizei concurenței este și categoria de servicii turistice oferită de societăți, existând de regulă un segment de clienți bine delimitat în cazul fiecărei societăți care nu corespunde de regulă celorlalte societăți. Prin urmare putem vorbi despre o concurență directă doar la nivel local, în cadrul stațiunii Băile Felix, aici fiind vorba în principal despre același segment de clienți care vizează proprietățile curative specifice apei termale din stațiune.

De menționat faptul că sursele de apă termală în stațiunea Băile Felix se află în proprietatea societății ca urmare a concesiunii acestora de către stat pe o perioadă de 20 ani.

Principalele piețe de desfacere ale produselor turistice de bază au fost:

- pe piața românească: SC Transilvania Hotels & Travel SA București ca tour operator principal, SC Exim Tour SRL, SC Sejur Perfect SRL, SC Bibi Touring SRL, SC International Turism&Trade SRL SC Accent Travel&Events SRL și SC Nova Travel SRL, tratament balnear adresat asiguraților Casei Naționale de Pensii Publice și Casei de Asigurări de Sănătate a județului Bihor.

- pe piața externă către țări precum Germania, Israel, Austria etc.

- rezervări servicii hoteliere on-line

Trebuie menționat faptul că desfacerea produselor turistice (altele decât contractările cu Casa Națională de Pensii Publice și cele cu firme de nonturism) s-a realizat și prin Transilvania Hotels & Travel SA București, agenția de turism tour operatoare care gestionează locurile de cazare din unitățile hoteliere și de alimentație publică din portofoliul de turism al SIF Transilvania, din care face parte și Turism Felix SA.

Piața de desfacere pentru redistribuirea energiei termice și a apei menajere și termominerale sunt persoane juridice și fizice din Băile Felix, datorită faptului că rețelele de instalații de încălzire și apă existente sunt proprii, fiind astfel un distribuitor captiv. Dintre beneficiarii acestor livrări, principalii sunt: SC CSDR Sind Turism SRL, SC SIND Tour Trading SRL, SC Transilvania Tour SA, Spitalul de Recuperare Băile Felix.

Obiective

În condițiile situației economice la nivel de ramură, în anul 2021 rezultatele sunt totuși notabile datorită măsurilor luate prin politicile de vânzare privind formarea tarifelor și a managementului costurilor, din care enumerăm:

- modernizarea capacităților de primire turistică prin implementarea strategiei de dezvoltare materializată prin realizarea programului investițional
- optimizarea sosirilor în structurile de primire turistică în vederea asigurării unui grad de ocupare care permite exploatarea în condiții de eficiență
- flexibilizarea programului de funcționare a structurilor de primire turistică în strânsă corelare cu segmentele de piață și caracterul sezonier al acestora
- dezvoltarea și promovarea continuă a pachetelor de servicii care au condus la creșterea satisfacției clientului în condiții de rentabilitate economică
- implementarea unor politici de vânzare a serviciilor de agrement în vederea atragerii de noi turiști din zonele limitrofe interne și externe
- optimizarea consumurilor de utilități
- gestionarea eficientă a resursei umane în corelare cu capacitățile în funcțiune la cel mai mic cost realizabil
- aprovizionarea ritmică și stocaj minim al mărfurilor, materiilor prime și materialelor consumabile
- eficientizarea fluxurilor de numerar prin măsuri de urmărire a scadenței creanțelor și datoriilor
- angajarea cheltuielilor în corelare cu momentul realizării venitului în strânsă concordanță cu asigurarea disponibilităților
- angajarea de lucrări de întreținere, reparații și modernizare minimale, în condiții de criză asigurându-se confortul necesar

MANAGEMENT RESPONSABIL ȘI STRATEGII SUSTENABILE

Turism Felix SA a implementat și menținut toate măsurile generale și specifice de prevenire și combatere a contaminării, pentru primirea turiștilor și efectuarea sejurului în condiții de **siguranță sanitară**, în baza **Ordinelor comune**: emise de Ministerul Sănătății, Ministerului Economiei și Mediului de Afaceri; Ministerul Muncii și Protecției

Sociale; ANSVSA; Ministerul Mediului, legislație în vigoare pe perioada **Stării de Alertă**, precum și în baza recomandărilor OPTBR. Pe parcursul anului 2021 au fost implementate toate măsurile necesare pentru diminuarea impactului efectelor pandemiei COVID-19, conform Hotărârilor de Guvern emise pentru fiecare perioadă de prelungire a stării de alertă pe teritoriul României.

Structurile noastre turistice de primire cu funcțiuni de cazare, alimentație, tratament balnear și agrement dețin Certificare ISO 9001:2015 și Certificare Codex Alimentarius, pentru Sistemul Managementului Calității și Siguranței Alimentului, menținut și controlat prin Auditurile de supraveghere efectuate de Auditorii Tuv Rheinland România. În anul curent -2021 Turism Felix SA a reușit cu succes să obțină Recertificarea SMC pentru standardul SR EN ISO 9001:2015 și Codex Alimentarius, pentru perioada 03.08.2021- 26.07.2024.

Documentația SMCSA cuprinde Proceduri de Sistem pentru toate procesele desfășurate, dar și Instrucțiuni de lucru privind operațiile de igienizare (curățare, dezinfectare cu produse biocide) pentru toate spațiile hoteliere, blocurile alimentare, saloanele de servire, spațiile și echipamentele medicale din Bazele Tratament, piscinele și spațiile aferente, precum și Planuri de igienizare și dezinfecție, Registre operaționale de monitorizare zilnică a operațiilor de igienizare-dezinfectare, aferente spațiilor și echipamentelor, drept informații documentate doveditoare.

În acest context, **măsurile suplimentare** adoptate de **Turism Felix SA** pentru prevenirea și combaterea contaminării cu virusul SARS Cov 2, au fost concretizate astfel:

1) S-au elaborat, implementat și menținut **Instrucțiuni proprii de Securitate și Sănătate în Muncă pentru prevenirea și combaterea contaminării**, instruirea personalului, dotarea cu echipamente de protecție specifice fiecărui loc de muncă, asigurarea produselor biocide dezinfectante pentru personal; efectuarea triajului epidemiologic pentru personalul angajat, zilnic înainte de începerea programului.

2) S-au elaborat, implementat și menținut **Proceduri de siguranță sanitară pentru prevenirea și combaterea contaminării cu virusul SARS CoV2** pentru fiecare sector de activitate: **hotel, alimentație publică, tratament balnear și agrement**. Aceste proceduri contin Instrucțiuni specifice și registre de monitorizare pentru operațiile suplimentare de dezinfecție, cu frecvență mai ridicată (în corelare cu Procedurile SMCSA) a punctelor, suprafețelor de **contact cu risc ridicat de contaminare**.

În cursul anului 2021 la aceste **Proceduri** s-au elaborat **Anexe** cu noile măsuri pentru diminuarea impactului efectelor pandemiei, reglementate prin H.G. și emise pentru fiecare perioadă de prelungire a stării de alertă.

3) S-au implementat și menținut în continuare măsurile generale și specifice de prevenire, corespunzătoare fiecărui sector de activitate:

- sunt amplasate covorașe impregnate cu soluții dezinfectante la toate punctele de acces în unități, s-au amplasat dispensere cu dezinfectant biocid pentru turiști în toate zonele de acces și spațiile comune.
- sunt amplasate protecții plexiglass la recepțiile hoteliere și recepțiile bazelor de tratament, s-au marcat liniile de distanțare fizică și culoarele de circulație în zonele aglomerate.

4) În cursul anului 2021 s-a elaborat Procedura de lucru pentru testarea personalului angajat, în cabinete medicale special amenajate. Pentru evidența testării s-a creat Registrul pentru evidența testării anticovid a personalului angajat, completat de asistentul medical desemnat.

5) Comunicarea cu turiștii s-a realizat astfel:

- informarea turiștilor de către Recepția hotelului/Bazei de tratament, cu privire la conduita de prevenție și îndrumarea turiștilor în cazul apariției simptomelor specifice Covid-19;

- afișarea signalisticii de informare/ atenționare privind conduita în spațiile complexelor hoteliere, privind măsurile de prevenire a infectării: purtarea măștii de protecție în toate spațiile comune din hotel, respectarea distanțării sociale de minim 1,5 m, igiena mâinilor, a respirației și efectuarea termoscanării;

- reactualizarea site-ului companiei cu privire la măsurile de prevenire și combatere a contaminării cu noul virus, precum și condițiile impuse de Reglementările legale privind cazarea în unitățile noastre.

- se efectuează în continuare **Triajul epidemiologic** pentru turiști la check-in și check-out, precum și la intrarea în restaurant. Triajul epidemiologic este efectuat de către **personalul medical desemnat**. De asemenea la check-in și check-out turiștii completează **Declarația pe propria răspundere**.

- Incepând cu data de 25.10.2021 s-a introdus la triaj verificarea prin scanare a codului QR de pe certificatul digital UE privind Covid-19.

6) Se verifică permanent respectarea măsurilor de siguranță sanitară de către toate unitățile societății.

* Pe toată durata stării de alertă, inspectorii corpului de control din cadrul DSP Bihor, DSVSA Bihor, OPC Bihor, nu au identificat neconformități/abateri de la prevederile legale în vigoare.

ASPECTE DE MEDIU

Principalele activități din domeniul protecției mediului, desfășurate în anul 2021, s-au efectuat în mod planificat și organizat, în scopul prevenirii poluării, reducerii riscurilor de producere a unor incidente de mediu pe amplasamentele din cadrul societății, precum și respectarea conformității cu prevederile legale în vigoare.

Direcții de acțiune:

1. Monitorizarea actelor de reglementare

Pentru desfășurarea activităților complexe, specifice domeniului de activitate și respectarea cadrului legal de funcționare, TURISM FELIX SA deține următoarele autorizații:

- Autorizație de mediu pentru fiecare Complex hotelier, Autorizație de mediu pentru centrala termică și Autorizația de mediu pentru captarea și distribuirea apei termominerale;

- Autorizație de gospodărirea apelor pe societate, Autorizație pentru colectarea și transportul deșeurilor nepericuloase;

- Acordul de racordare-deversare la rețeaua de canalizare orășenească.

2. Evaluarea conformării cu legislația din domeniu

A. Evaluare internă

Această activitate s-a efectuat prin planificarea diferitelor tipuri de inspecții interne.

Ca atare, în urma efectuării acestor inspecții pentru evaluarea conformității cu prevederile legale în domeniu și în scopul îmbunătățirii activității au fost stabilite măsuri de protecție a mediului:

a) în domeniul gestionării substanțelor periculoase- hipoclorit de sodiu, s-au afișat fișele de securitate revizuite a substanțelor folosite în bazele de tratament; toate substanțele biocide utilizate pentru operația de dezinfecție sunt autorizate de Comisia Națională a Produselor Biocide;

b) în domeniul prevenirii poluării—instruirea personalului cu planurile de intervenție în caz de poluări accidentale;

c) în domeniul gestionării deșeurilor—etichetarea corespunzătoare a containerelor, întocmirea documentelor aferente legislației, depozitarea corespunzătoare a deșeurilor medicale, menajere, reciclabile, deșeuri -țesut de origine animală, uleiuri uzate, deșeuri feroase și neferoase.

Societatea are contracte încheiate cu furnizori de servicii autorizați:

- Eco Bihor SRL - pentru servicii de salubritate deșeuri nepericuloase: menajere, industriale, reciclabile;

- Ecobyto Impex SRL- pentru colectare și distrugere deșeuri rezultate din activități medicale;

- Alvi Serv SRL- pentru colectare, neutralizare produse/subproduse de origine animală, nedestinate consumului uman.

B. Evaluare externă

În urma controalelor și inspecțiilor efectuate nu au fost identificate neconformități, nu s-au aplicat sancțiuni, fiind stabilite măsuri de îmbunătățire, recomandări, așa cum reiese din procesele verbale de constatare ale corpului de control, pe domeniile:

- gestiunea deșeurilor;
- analiza factorilor de mediu;
- autorizațiile de gospodărire a apelor;
- planurile de intervenție în caz de poluări accidentale;
- gestionarea și depozitarea substanțelor chimice periculoase.

D. Raportări de specialitate către autoritățile din domeniu.

Au fost întocmite raportările lunare și trimestriale către autoritățile din domeniu, conform obligațiilor din actele de reglementare deținute de societate:

- privind Fondul pentru mediu, societatea este exonerată de obligația plăților către Administrația Fondului pentru Mediu, reprezentând taxele lunare pentru emisii de poluanți în atmosferă și ulei introdus pe piața internă, ca urmare a prestării serviciilor turistice de cazare, alimentație, tratament și agrement în structurile proprii de primire din Stațiunea Băile Felix, declarată Stațiune Balneară de interes național.

Responsabilul de Mediu respectă prevederile **OUG nr.92/ 19.08.2021** - Stabilirea măsurilor necesare pentru protecția mediului și sănătatea populației. Privind regimul deșeurilor, acestea sunt urmărite și centralizate la nivelul companiei cu transmiterea anuală a Registrului de evidență a deșeurilor către Agenția Națională de Protecția Mediului Bihor - a fost realizată monitorizarea gestiunii deșeurilor produse la nivel de societate și au fost efectuate raportări către autorități, conform obligațiilor înscrise în autorizațiile de mediu;

În conformitate cu cerințele din Autorizațiile de Mediu, eliberate de Agenția Națională de Protecția Mediului Bihor, monitorizarea a implicat efectuarea sistematică, pe amplasamentele societății, a măsurătorilor asupra factorilor de mediu după cum urmează:

- efectuarea măsurătorilor cu privire la nivelul de zgomot și microclimate la secțiile de parafină din Bazele de tratament;

- determinarea emisiilor de poluanți atmosferici la centrala termică.

E. Cheltuieli de protecția mediului

În scopul desfășurării corespunzătoare a activității de protecția mediului, au fost prevăzute cheltuieli aferente achiziționării de servicii specifice și cheltuieli aferente taxelor solicitate de autorități. În programele societății, au fost fundamentate și bugetate serviciile de mediu necesare și au fost solicitate materiale și produse de protecția mediului.

S-au achiziționat diferite tipuri de servicii de mediu:

a) Contract cu DSP Bihor pentru:

- servicii de analize fizico-chimice pentru apele uzate menajere;
- servicii analize fizico-chimice și microbiologice pentru apa de îmbăiere și apa de rețea;
- servicii de măsurare a parametrilor de radioactivitate.
- servicii de determinare pulberi BUI-IBAC, la spălătorie și a pulberii de lemn la grupul gospodăresc-Tâmplărie.

b) Contract cu DERATON SRL, pentru servicii de dezinsecție, deratizare și dezinfectie.

c) Întocmirea Programului anual de Exploatare a apei termominerale, pe foraje și consumatori și transmiterea către Autoritatea Națională a Resurselor Miniere București și ANRM Oradea, pentru avizare anuală.

d) Întocmirea trimestrială a Raportului Geo-Minier și transmiterea către ANRM Oradea.

e) Centralizare și transmitere date despre consumuri de utilități, către Autoritatea Națională de Reglementare pentru Servicii Comunitare de Utilități Publice- ANRSC

F. Proceduri stabilite prin Structura SMCSA în scopul protecției mediului

Responsabilul de Mediu, în calitatea sa de proprietar procese, respectă și aplică PROCEDURILE DE SISTEM:

- Aprovizionarea cu apă: Instrucțiune de lucru privind recoltarea probelor de apă de la rețeaua de distribuție, Registre de analiza apei și monitorizarea zilnică a apei;

- Dezinsecție, deratizare, combatere dăunători: Planul acțiunilor de Dezinsecție și Deratizare, Registrul de dezinsecție și deratizare, Registrul pentru controlul cuștilor cu momeli pentru intoxicarea rozătoarelor, Registrul de monitorizare a cuștilor cu momeli de intoxicare;
- Gestionare deșeuri, ape uzate: registrul de gestionare a deșeurilor;
- Întreținere: Instrucțiuni de lucru pentru întreținerea spațiilor verzi, Registrul spații verzi.

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

1. POLITICA TURISM FELIX SA în domeniul Calității și Siguranței Alimentului

TURISM FELIX SA și-a câștigat prestigiul pe piața serviciilor turistice de profil prin promovarea la standarde înalte de calitate a serviciilor de cazare, alimentație, tratament balnear și agrement, bucurându-se de notorietate, credibilitate și recunoaștere, atât la nivel național cât și internațional.

Orientarea deschisă și sinceră către clienți, concentrarea eforturilor organizației pentru realizarea de produse și servicii superioare, deci pe calitate și servicii totale, ca sursă de satisfacere a cerințelor clienților și ca mijloc de stabilire a unor relații durabile cu aceștia, a reprezentat și reprezintă obiectivul major al politicii în domeniul calității. TURISM FELIX SA se poziționează pe piața turismului balnear românesc printre cei mai mari competitori.

Istoricul companiei, experiența mai mult decât relevantă, capacitatea organizației de adaptare rapidă la schimbările intervenite pe piață, la exigențele tot mai crescânde ale clienților, prin adoptarea strategiilor de piață adecvate, au demonstrat un management performant.

Preocuparea și implicarea managementului de la cel mai înalt nivel pentru asigurarea satisfacerii cerințelor clienților, s-a concretizat prin demersul de aliniere la standardele internaționale, reușind implementarea cu succes a SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI SIGURANȚEI ALIMENTULUI și obținerea certificării în anul 2012, conform SR EN ISO: 9001 și HACCP, precum și a recertificării în anul 2021, conform SR EN ISO 9001:2015.

Conducerea organizației consideră satisfacerea cerințelor clienților săi un element primordial și definitoriu pentru activitatea sa, acordând o importanță deosebită cunoașterii, înțelegerii și satisfacerii cerințelor implicite și explicite ale clienților.

În acest sens, managementul de la cel mai înalt nivel al TURISM FELIX SA, ținând cont de contextul intern și extern al organizației, de părțile interesate și direcția strategică a companiei, definește politica în domeniul calității, astfel :

- dezvoltarea unui management performant la toate nivelele, bazat pe calitate și orientat spre client ;
- realizarea de produse și servicii care respectă cerințele de calitate ale clientului și cerințele societății, respectiv reglementările legale privind protecția vieții și sănătății, protecția mediului înconjurător ;
- sensibilizarea întregului personal al companiei pentru înțelegerea și însușirea politicii în domeniul calității, tinzând spre o cultură PROCALITATE ;
- se va pune accent pe perfecționarea continuă a resursei umane și pe motivarea acesteia prin tehnici de motivare pozitivă a personalului ;
- asigurarea resurselor necesare funcționării și îmbunătățirii continue a SMCSA, prin analiza eficacității acestuia;
- stabilirea și menținerea unei legături foarte strânse cu toți clienții, care să se finalizeze prin înțelegerea și satisfacerea tuturor clienților și a cerințelor acestora. Câștigarea încrederii clienților în capacitatea organizației de a realiza în mod constant calitatea promisă. În cazul apariției reclamațiilor, reacția noastră va fi promptă pentru remedierea problemelor;
- lucrul fără erori este calea cea mai eficientă de menținere și îmbunătățire a calității.

Managementul de la cel mai înalt nivel, al TURISM FELIX SA, își propune drept obiective principale ale politicii calității și siguranței alimentului, care vizează crearea unei valori superioare pentru client și se angajează pentru: creșterea gradului de satisfacție al clienților; creșterea satisfacției angajaților; îmbunătățirea continuă a SMCSA, a proceselor organizației.

Managementul sistemului calității și al siguranței alimentului va urmări permanent satisfacerea cerințelor tuturor clienților , respectarea reglementărilor aplicabile în vigoare și asigurarea realizării obiectivelor calității și

siguranței alimentului, pentru dezvoltarea afacerii, asigurarea bunăstării materiale și dezvoltării profesionale a angajaților.

Managementul de la cel mai înalt nivel al TURISM FELIX SA se asigură că politica privind calitatea și siguranța alimentului : este comunicată și înțeleasă de personalul angajat, iar periodic, că este adecvată scopului organizației și analizată pentru adecvarea continuă.

Menținerea și îmbunătățirea poziției de piață a firmei, realizarea scopurilor propuse, sunt asigurate prin eficacitatea și eficiența politicii calității și siguranței alimentului, se va acorda o importanță deosebită tuturor activităților în scopul menținerii și îmbunătățirii calității și siguranței alimentului și prin asimilarea tehnologiilor de vârf competitive pe plan internațional.

Menținerea, monitorizarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității și siguranței alimentului se vor realiza sub directa coordonare a Directorului General al TURISM FELIX SA.

2. OBIECTIVELE GENERALE ALE POLITICII TURISM FELIX SA în domeniul Calității și Siguranței Alimentului

Sunt transpuse în obiective anuale, specifice fiecărui compartiment TESA și fiecărei unități de profit, respectiv structurile de primire turistice care desfășoară activități de cazare, alimentație, tratament balnear, agrement.

Pentru fiecare obiectiv sunt stabilite acțiunile concrete de realizare, resursele necesare, responsabili, termene de realizare și monitorizarea acțiunilor în vederea îndeplinirii obiectivelor.

3. ATRIBUȚII ȘI RESPONSABILITATI ALE DEPARTAMENTULUI MANAGEMENTUL CALITĂȚII

Prin structura organizațională, aprobată de Consiliul de Administrație al societății, Biroul Managementul Calității este direct subordonat Directorului General al TURISM FELIX SA. Atribuțiile specifice Biroului Managementul Calității sunt îndeplinite de Coordonatorul SMC, Coordonatorul echipei HACCP și economiști specializați în Managementul Calității Serviciilor de Cazare și Alimentație Publică.

Personalul angajat în cadrul Biroului Managementul Calității îndeplinește următoarele atribuții și responsabilități:

- controlul aplicării și evaluării eficacității SMCSA în cadrul organizației;
- coordonează elaborarea și punerea în aplicare a documentației SMC, conform cerințelor Standardului SR EN ISO 9001:2015;
- elaborează, actualizează SMCSA și principalele informații documentate: Manualul Calității și Siguranței Alimentului, analize SWOT, Politica în domeniul calității, Obiectivele calității, Procedurile SMCSA, asigură difuzarea și gestionarea acestor documente;
- întocmește și supune aprobării Programului de Audit și organizează desfășurarea activităților de control prin efectuarea auditului intern;
- se asigură că procesele SMCSA sunt stabilite, implementate și menținute;
- răspunde de implementarea, evaluarea și menținerea continuă a eficacității și compatibilității SMCSA cu politica organizației în domeniul calității;
- efectuează analiza periodică a eficacității implementării documentelor în toate compartimentele organizației;
- răspunde de elaborarea, aplicarea și eficacitatea procedurii de control al documentelor SMCSA;
- centralizează datele SMCSA, informează managementul de vârf asupra eficacității SMCSA;
- raportează managementului de vârf despre funcționarea SMCSA și posibilitățile de îmbunătățire;
- planifică, organizează și participă la ședințele de analiză a SMCSA, efectuate de managementul de vârf;
- reprezintă organizația în relația cu terții privind aspectele referitoare la SMCSA, intermediază încheierea contractelor de prestări servicii cu Organismul de Certificare acreditat și cu DSP Bihor, DSVSA Bihor și urmărește derularea acestor contracte;

verifică respectarea cadrului legal de către unitățile de profit, privind menținerea Certificatului de Clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și alimentație, conform Normelor Tehnice de

acordare a certificării, stabilite prin Ordinul Autorității Naționale a Turismului Nr.65/2013 și Nr.415/2016, precum și a Autorizațiilor Sanitar Veterinare, Autorizațiilor de funcționare, Autorizațiilor sanitare.

4. DOCUMENTAȚIA SMCSA

A fost elaborată și fundamentată în conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015, pentru care TURISM FELIX SA a obținut recertificarea în iulie 2018, documentație care cuprinde: Manualul Calității și Siguranței Alimentului, Politica și Obiectivele calității, Procedurile SMCSA cu Instrucțiuni de lucru, Registre operaționale aferente, formulare.

Prin procedurile de sistem sunt stabilite responsabilitățile, proprietarii de procese.

ÎNȚELEGEREA NECESITĂȚILOR ȘI AȘTEPTĂRILOR PĂRȚILOR INTERESATE

Părți interesate	Așteptări	Risc	Măsuri reducere/anulare risc	Obiectiv
Managementul de vârf	<ul style="list-style-type: none"> - cadrul legislativ clar, predictibilitate astfel încât să se asigure un nivel înalt de conformare și un nivel minim de sancțiuni - resurse materiale și financiare, care să asigure un nivel înalt de performanță și dezvoltare organizațională, precum și creșterea prestigiului organizației - personal competent, calificat, dimensionat conform volumului de activitate - climat organizațional intern bazat pe merit, competență profesională, integritate, colegialitate, onestitate și responsabilitate - prest.serviciilor la calitatea prescrisă prin SMCSA, conformă cu cerințele clienților. 	<ul style="list-style-type: none"> - Modificări legislative nefavorabile, nerespectarea cadr.legal pt. desfășurarea activităților. - Penuria pe piața forței de muncă a pers. calificat HoReCa Decizii politice care ar putea influența negativ rezultatele economico-financiare. 	<ul style="list-style-type: none"> Contracararea influențelor negative. Responsabilizarea pers., instruiți periodice. Încheierea parteneriatelor cu Instituții de învățământ preuniversitar. 	Creșterea gradului de satisfacție al clienților, creșterea satisfacției angajaților, recertificarea SMCSA, îmbunătățirea continuă a SMCSA.
Angajați	<ul style="list-style-type: none"> - siguranța locului de muncă și a salariilor - condiții de muncă adecvate pentru exercitarea atribuțiilor specifice locului de muncă conform aptitudinilor, competențelor și autorității deținute - condiții de muncă adecvate pentru dezvoltarea profesională continuă și recunoașterea meritelor 	<ul style="list-style-type: none"> - Angajați nemotivați, neimplicați pentru respectarea cerințelor de calitate pt.produse și servicii 	<ul style="list-style-type: none"> Asigurarea mediului sănătos și prietenos, comunicarea cu reprezentanții salariaților, asig.opportunităților de dezvolt. profesională. 	<ul style="list-style-type: none"> Instruirea și perfecționarea continuă a personalului. Prevenirea și eliminarea reclamațiilor clienților.
Clienți	<ul style="list-style-type: none"> - asigurarea unor servicii sigure, de înaltă calitate și profesionalism - obținerea de feed-back pozitiv din partea clienților 	<ul style="list-style-type: none"> Reclamații formulate de clienți 	<ul style="list-style-type: none"> Răspuns și soluționare promptă a reclamației. 	<ul style="list-style-type: none"> Credibilitate privind calitatea și promptitudinea serviciilor, creșterea gradului de

	<ul style="list-style-type: none"> - stabilitate în relațiile de colaborare - stabilitate și transparență în aplicarea reglementărilor ambelor părți - respectarea contractelor încheiate - stabilitatea financiară a organizației - relații win-win și pe termen lung - comunicarea eficace și transparentă 			satisfacție al clienților, crearea relațiilor durabile, fidelizarea clienților.
Furnizori	<ul style="list-style-type: none"> - stabilitate în relațiile de colaborare - stabilitate și transparență în aplicarea reglementărilor legale ambelor părți - respectarea contractelor încheiate - stabilitatea financiară a organizației - relații reciproc avantajoase - comunicarea eficace și transparentă 	<ul style="list-style-type: none"> - Creșterea prețurilor de achiziție - Aprovizionarea cu produse neconforme, întâzieri în onorarea comenzilor 	<ul style="list-style-type: none"> - Încheierea contractelor pe termen lung cu furnizori evaluați și acceptați - Reevaluarea furnizorului 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovizionarea cu materii prime, ob. inventar, echipamente care îndeplinesc cerințele de calitate. - Returnarea produselor neconforme. - Acceptarea furnizorilor evaluați care realizează punctaj maxim.
Acționari	Orientare strategică clar definită: dezvoltarea afacerii, creșterea profitabilității, conformitatea cu reglementările și legislația în vigoare; sustenabilitatea utilizării resurselor, politica investițională		Comunicarea deschisă, eficientă cu acționarii, elaborarea strategiilor viabile și profitabile privind dezvoltarea afacerii pe termen lung	Creșterea gradului de ocupare a capacității de cazare, creșterea nr. zile/turist, a cifrei de afaceri și a profitului

EVALUAREA CONFORMITĂȚII

1) Evaluarea internă

Această activitate s-a realizat în baza planificării și realizării verificărilor și auditurilor interne planificate, conform Procedurii de Sistem „Audit Intern”, în scopul evaluării: conformității proceselor și produselor cu cerințele/ procedurile/ instrucțiunile de lucru, stabilite prin SMCSA și a eficacității SMC pentru realizarea obiectivelor stabilite, care decurg din Politica societății în domeniul Calității.

PROCESE	OBIECTIVE	MĂSURI	RISC
	- Obținerea în anul 2021 a Recertificării SMCSA pentru	- Pregătirea/actualizarea documentației SMCSA pentru auditul extern de recertificare	- Pierderea recertificării SMCSA determină

<p>Managementul Calității</p>	<p>standardul SR EN ISO 9001:2015 și Codex Alimentarius</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menținerea, monitorizarea și îmbunătățirea continuă a SMCSA - Raportări către managementul de vârf privind eficacitatea SMCSA, evaluarea gradului de satisfacție al clienților - Menținerea Certificatelor de clasificare și autorizațiilor sanitar-veterinare și pentru siguranța alimentelor, precum și a autorizațiilor obligatorii, necesare desfășurării activităților, cu respectarea cadrului legal în vigoare, respectiv autorizațiile: de funcționare cu viza anuală Primărie, sanitare de funcționare pentru fiecare bază de tratament-viză anuală DSP Bihor, precum și autorizațiile de funcționare baze de tratament din pct. de vedere medico-balnear și al valorificării terapeutice a factorilor sanogeni naturali, care se actualizează o dată la 5 ani de către Ministerul Sănătății. Cele curente sunt valabile pe perioada 16.02.2021- 15.02.2026. 	<ul style="list-style-type: none"> - Menținerea și îmbunătățirea proceselor SMCSA - Evaluarea conformității proceselor cu cerințele, procedurile, instrucțiunile de lucru stabilite în cadrul SMCSA - Evaluarea capabilității asigurării conformității cu cerințele, reglementările legale în vigoare și cele contractuale - Verificarea eficacității implementării în toate compartimentele prin acțiunile de audit intern. - Identificarea neconformităților și aplicarea măsurilor corective. 	<p>pierderea credibilității în rândul clienților, colaboratorilor- Agenții de turism, publicului și scăderea nr.de turiști. Pierderea avantajului competitiv.</p> <p>- Anulare autorizații</p>
<p>Resurse umane</p>	<p>Asigurarea necesarului de resurse umane calificate.</p> <p>Instruirea și perfecționarea continuă a personalului operațional, pentru asigurarea prestării serviciilor la nivel de excelență.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recrutare personal - Organizare cursuri pt. aprofundarea cunostințelor de specialitate, aplicații practice pentru formarea priceperilor și deprinderilor specifice atribuțiilor postului: asistent medical, recepționar, bucătar, ospătar, cameristă <p>Evaluarea cursanților</p>	<p>Fluctuația de personal,</p> <p>Reclamații clienți</p>
<p>Aprovizionare</p>	<p>Relații de bună colaborare și reciproc avantajoase cu furnizori evaluați și acceptați.</p>	<p>Evaluarea furnizorilor conf.procedurii de sistem, acceptarea furnizorilor care obțin punctaj maxim la evaluare.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovizionarea cu produse neconforme. - Reclamații clienți

	<p>Respectarea clauzelor contractuale, livrarea la termen</p> <p>Achiziția produselor care îndeplinesc condițiile de calitate.</p>	Returnare produs neconform.	<p>- Majorarea prețurilor de achiziție.</p> <p>- Falimentul furnizorului.</p>
Decontări-Marketing	<p>- Câștigarea licitației publice pentru furnizarea serviciilor de tratament, derulate prin CNPP</p> <p>- Creșterea gradului de ocupare a capacității de cazare și a nr. zile/ turist</p> <p>- Promovarea mărcii, unităților de profit, ofertei de produse și servicii prin comunicare eficace, mesaje atractive, elemente de identitate vizuală, evidențierea avantajelor competitive.</p> <p>- Tratarea reclamațiilor clienților</p>	<p>- Pregătirea documentației și participarea la licitația publică</p> <p>- Identificarea nevoilor, cerințelor, așteptărilor clienților</p> <p>- Crearea de oferte atractive, pachete de servicii diversificate, adaptate cerințelor clienților, raport favorabil preț-calitate.</p> <p>- Elaborare Plan de Marketing, alegerea formelor, mijloacelor de comunicare, tehnicilor adecvate de promovare.</p> <p>- Răspuns prompt la reclamațiile primite online pe booking</p>	<p>- Pierderea unui segment de piață-pensionari</p> <p>- Falimentul Agenției de turism</p>
Investiții-tehnic	<p>- Creșterea gradului de confort spre satisfacția clienților, prin lucrări de modernizare, dotări ale capacităților de cazare, sălilor de restaurant, bazelor de tratament și agrement.</p> <p>- Lucrări de reparații și întreținere pentru asigurarea funcționării bazei tehnico-materiale</p>	- Realizarea planului de investiții și reparații la termenele stabilite-contractare lucrări de execuție cu furnizori evaluați și acceptați	Nerespectarea termenelor de execuție de către executanți
Servicii de cazare, alimentație tratament, agrement	<p>- Identificarea nevoilor, cerințelor clienților și satisfacerea promptă</p> <p>- Realizarea obligațiilor contractuale cu asigurarea calității și siguranței serviciilor de cazare, alimentație, tratament, agrement, wellness-spa.</p> <p>- Creșterea gradului de satisfacție al clienților, mulțumirea clienților</p> <p>- Gestionarea și soluționarea promptă a reclamațiilor clienților, eliminarea reclamațiilor</p>	<p>- Comunicarea eficientă cu clienții, crearea relațiilor durabile, fidelizarea clienților</p> <p>- Respectarea și aplicarea Procedurilor de sistem, instr. lucru conform SMCSA</p> <p>- Acțiuni corective aplicate, în cazul identificării neconformităților</p> <p>- Respectarea legislației specifice fiecărui sector de activitate</p>	Sanțiuni în cazul nerespectării legislației aplicabile.
Meținerea în continuare și	Desfășurarea activităților în condiții de siguranță sanitară a personalului și	- Actualizarea și instruirea personalului cu noile măsuri în	Infecțare personal si/sau turiști

respectarea măsurilor de siguranță sanitară, conform prevederilor legale în vigoare pentru prevenirea și combaterea infectării cu virusul Sars CoV 2	turiștilor, pentru prevenirea și combaterea infectării.	vigoare, prin elaborarea Anexelor la Precedurile sanitare, specifice fiecărui sector de activitate - Verificarea permanentă a respectării măsurilor de siguranță sanitară (personal, turisti)	
--	---	---	--

2) Evaluare externă

Având în vedere angajamentele declarației privind politica TURISM FELIX SA în domeniul calității, de realizare a produselor și serviciilor care respectă cerințele de calitate ale clientului, cerințele societății și reglementările legale privind protecția vieții și sănătății, protecția mediului înconjurător și cultura PROCALITATE promovată de organizație, în scopul de a crea valoare superioară pentru clienți și câștigarea încrederii clienților, managementul de vârf a considerat oportună decizia de a implementa încă din anul 2008 Sistemul Managementului Calității și Siguranței Alimentului.

Societatea a obținut Certificarea SMCSA, conform standardului SR EN ISO 9001:2012 și standardului danez DS 3027 E:2022/Codex Alimentarius.

În anul 2018 TURISM FELIX SA a obținut cu succes certificarea SMCSA, conform SR EN ISO 9001:2015 și DS 3027 E:2022, în baza Raportului de Audit Extern, întocmit de către Tuv Rheinland România.

Recertificarea SMCSA pentru perioada 2021-2024, conform standardului SR EN ISO 9001:2015 și standardului danez DS 3027 E:2022/Codex Alimentarius, pentru serviciile de cazare, alimentație, tratament și agrement, a fost acordată de către organismul de certificare TUV RHEINLAND ROMANIA, în baza auditului extern efectuat în anul 2021.

Aceste performanțe incontestabile realizate de Turism Felix SA și unitățile sale- Complexele hoteliere și de Agrement, au contribuit la creșterea credibilității în rândul clienților, partenerilor de afaceri, publicului, privind atestarea calității serviciilor și produselor oferite, precum și la îmbunătățirea imaginii și a poziției pe piața turismului balnear.

COD DE ETICĂ ȘI INTEGRITATE

Conduita etică este una dintre componentele esențiale ale funcționării societății, iar fundamentele etice sunt rezultatul acestor aspirații inerente.

Suntem dedicați desfășurării activităților în mod corect, pe baza unei culturi a eticii și conformității. Satisfacerea nevoilor sociale este esențială în modul în care ne desfășurăm activitatea.

Pe termen lung, putem face față cu succes provocărilor pieței competitive prin acceptarea imperativelor de responsabilitate morală, atât în calitate de persoane fizice, cât și în calitate de Companie.

Putem asigura încrederea angajaților, clienților, acționarilor, partenerilor noștri de afaceri, comunităților și fiecărei părți externe interesate și putem asigura reputația Societății prin conduită etică și respectarea în totalitate a legii.

CRITERII DE CONDUITĂ

Societatea are o politică de „toleranță zero” pentru orice formă de conduită care contravine Codului de conduită sau Directivelor privind practicile în afaceri.

Astfel societatea intenționează să prevină apariția oricărei forme de conduită care contravine Codului sau Directivelor privind practicile în afaceri și să pună capăt oricărei astfel de conduite în cel mai scurt timp posibil de la descoperirea sa.

Societatea a impus câteva criterii de conduită astfel:

1. Criterii de conduită generale:

- NU SE FAC plăți incorecte. În relația cu oficialități publice, partide politice ori oficialitățile lor sau cu orice lucrător din sectorul privat/de stat, niciodată, nu oferim, nu promitem nu acordăm sume ori alte avantaje, fie direct, fie prin intermediari, pentru a obține afaceri.

- NU oferim, sau primim cadouri, plăți, favoruri sau servicii către/de la parteneri de afaceri curenți sau potențiali și care ar putea fi considerate ca influențând tranzacțiile comerciale, care nu fac parte din obligațiile de ospitalitate uzuală sau care sunt interzise de legea aplicabilă și care influențează deciziile profesionale.

- NU încheiem intelegeri cu concurenți efectivi sau potențiali, pentru a fixa ori stabili prețuri sau aloca produse, piețe, teritorii ori clienți.

- NU obținem și nu împărtășim cu concurenții informații curente sau viitoare referitoare la preț, limite de profit sau costuri, oferte, cotă de piață, practici de distribuție, termeni de vânzări, clienți ori distribuitori specifici.

- NU acționăm într-o manieră ce favorizează sau aduce beneficii incorect unui client față de alt client concurent.

2. Criterii de conduită cu salariații

- Selectăm, angajăm și plătim personalul în funcție de calificările lor pentru munca respectivă, fără discriminare bazată pe rasă, religie, naționalitate, origine etnică, culoare, sex, identitate sexuală, orientare sexuală, vârstă, cetățenie, stare civilă, handicap sau orice altă caracteristică protejată de lege.

- Nu exploatăm copii

- Oferim pregătire, instruire și posibilități de promovare care să permită dezvoltarea carierei și avansarea ierarhică pentru toți angajații societății

- Protejăm integritatea morală a salariaților, asigurându-le condiții de lucru adecvate care să respecte demnitatea individului.

- Interzicem hărțuirea sexuală sau orice alt tip de hărțuire a angajaților societății de către orice persoană, la locul de muncă sau în timpul desfășurării activităților legate de societate

- Eliminăm orice posibile surse de pericol la locul de muncă și oferim angajaților un mediu de lucru sigur și sănătos, conform legilor și standardelor de siguranță și sănătate profesională aplicabile prin:

a. introducerea unui sistem complet integrat pentru administrarea riscurilor și a securității și sănătății în muncă;

b. analizarea continuă a riscurilor și a elementelor de importanță majoră în procesele și resursele care trebuie protejate;

c. utilizarea celor mai bune tehnologii avute la dispoziție;

d. controlul și actualizarea metodologiilor de muncă;

e. organizarea comunicărilor și a inițiativelor de formare profesională.

3. Criterii de conduită cu furnizorii

- La baza unor relații solide și de durată cu furnizorii, se află onestitatea și transparența. Furnizorii sunt parteneri de afaceri și este normal ca ei să realizeze un profit rezonabil. Acordăm aceeași atenție și aplicăm același tratament tuturor potențialilor furnizori. Deciziile sunt bazate pe criterii obiective cum ar fi prețul și calitatea precum și seriozitatea și integritatea comerciantului. Este strict interzisă oferirea sau primirea de comisioane ascunse, mită

sau alte plăți asemănătoare. Conform documentatiei SMCSA, se aplică procedura „Evaluarea Furnizorilor”, care se efectuează în baza unor criterii prestabilite, se completează formularul Fisa evaluare furnizori, în functie de punctajul obtinut se completează Lista furnizorilor acceptati si Lista furnizorilor neacceptati. Criteriile în baza cărora se efectuează evaluarea furnizorilor (cu ponderi prestabilite), sunt:

- a. existența resurselor disponibile, documentate corespunzător, inclusiv în privința activelor financiare, precum și a structurilor organizaționale, a planificării capacităților și a resurselor, a know-how-ului etc.;
 - b. existența și implementarea reală a sistemelor de calitate adecvate (de exemplu ISO/HACCP);
 - c. calitatea produselor/serviciilor;
 - d. pretul produselor/serviciilor;
 - e. asigurarea documentelor însoțitoare obligatorii;
 - f. respectarea termenelor de livrare stabilite;
 - g. răspuns la acțiunile corective solicitate.
- NU încâlcăm, în mod conștient, drepturile de proprietate intelectuală ale celorlalți.
 - Respectăm secretele comerciale sau informațiile private ale celorlalți.

4. Criterii de conduită cu societatea

- Respectăm și aplicăm toate prevederile legale specifice activităților societății. NU ne oprim la litera legii ci ne conformăm spiritului acesteia.
- Societatea se angajează să protejeze mediul înconjurător. Strategia de mediu se bazează pe realizarea de investiții și activități care sunt în conformitate cu principiile de dezvoltare durabilă:
 - a. contracte cu instituții și asociații profesionale de mediu;
 - b. sisteme de management de mediu care sunt certificate prin standardul ISO 14001 și care sunt direcționate în vederea realizării unei îmbunătățiri continue a serviciilor și organizării serviciilor de mediu;
 - c. un sistem de raportare periodică a datelor referitoare la mediu, având ca scop asigurarea controlului nivelului de performanță a diferitelor activități economice;
 - d. activități care au ca scop creșterea responsabilității cu privire la protecția mediului și sănătății publice, pregătirea și instruirea salariaților în acest scop.
- NU finanțăm partide politice sau candidați ori reprezentanți ai acestora, și nici nu sponsorizăm convenții sau festivități ale caror unic scop este acela de propagandă politică;
- NU platim contribuții organizațiilor cu care ar putea avea conflicte de interese;

5. Criteriile de conduită cu clienți

- Construim relații durabile cu clienții noștri, bazate pe încredere și respect reciproc, dovedind sollicitudine, corectitudine, politețe, profesionalism.
- Ne obligăm să garantăm calitatea și siguranța produselor și serviciilor noastre, conform:
 - * calității prescrise prin documentația SMCSA (certificat conform SR EN ISO 9001:2015);
 - * prevederilor legale în vigoare;
 - * conform cerințelor și așteptărilor clienților, spre satisfacția acestora.
- Ne obligăm să răspundem cu promptitudine tuturor sesizărilor, reclamațiilor și solicitărilor formulate de clienți, fie prin răspuns direct, fie prin intermediul mijloacelor rapide de comunicare (booking, e-mail, fax, telefon). Conform procedurii de sistem „Tratarea reclamațiilor clienților”, răspunsurile pentru reclamațiile online se transmit clienților în termen de 24 ore, reclamațiile online sunt monitorizate (identificare, înregistrare, investigare, acțiuni corective, soluționare).
- Prin metode de cercetare- investigare a informațiilor de marketing (chestionare de opinie, evaluări booking) se determină gradul de satisfacție al clienților cu privire la modul în care percep calitatea produselor și serviciilor de care au beneficiat. Rezultatele cercetării sunt informații necesare pentru managementul societății în vederea luării deciziilor privind îmbunătățirea calității produselor și serviciilor noastre.

COMBATAREA CORUPȚIEI, DĂRII ȘI LUĂRII DE MITĂ

Politica internă privind asigurarea conformității cu reglementările în acest domeniu vizează următoarele tematici:

- practici anticoncurențiale;
- lupta împotriva corupției;
- politici pentru cadouri;
- conflicte de interese.

Conflictele de interese pot apărea atunci când interesele personale intră în conflict cu capacitatea de a exercita atribuțiile de serviciu în mod corect și eficient. În măsura posibilităților, se evită relațiile sau activitățile care pot afecta sau care par să afecteze capacitatea de a lua decizii obiective și corecte atunci când sunt desfășurate activități în numele Societății.

La integrarea oricărui nou angajat, sunt prezentate și explicate cerințele referitoare la comportamentele așteptate cu privire la aspectele enumerate mai sus. Angajații nostri au limitări clar prevăzute privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor de orice natură venite din partea furnizorilor sau clienților în scopul favorizării unor tranzacții comerciale. Sunt autorizați să accepte sau să ofere cadouri și invitații care sunt adecvate în circumstanțele date, sub rezerva limitărilor, aprobărilor și cerințelor de înregistrare, definite prin ordine interioare. Nu pot fi oferite sau primite în niciun caz cadouri în bani sau echivalent. În relațiile de afaceri pe care Societatea le are cu instituții publice și de stat, angajații nostri nu solicită și nu acceptă cadouri, servicii, favoruri, invitații sau orice alte avantaje, care le sunt destinate personal și care le pot influența imparțialitatea în exercitarea funcției deținute.

ASPECTE DE PERSONAL

Succesul unei organizații este determinat de performanța oamenilor săi.

Prin politica de resurse umane Societatea efectuează demersurile de recrutare, selecție, angajare și păstrare a celor mai buni profesioniști de pe piața muncii, care să se încadreze criteriilor obligatorii privind încadrarea personalului și pregătirea profesională în structuri de primire turistice cu funcțiuni de cazare, alimentație publică, tratament și agrement și care să asigure necesarul de resurse umane pentru desfășurarea activității în bune condiții, în scopul realizării produselor și serviciilor, care satisfac cerințele de calitate ale clienților și în conformitate cu calitatea prescrisă prin documentația SMCSA.

Strategia de resurse umane este parte integrată în strategia afacerii și vizează, prin modul de gestionare a resurselor umane: organizare, recrutare, selecție, prin planurile anuale de formare și perfecționare, evaluări anuale ale personalului, obținerea performanțelor profesionale și dezvoltarea personală a fiecărui angajat.

Depunem eforturi pentru a asigura forța de muncă instruită și motivată, care să contribuie, prin continua îmbunătățire a performanțelor individuale și de echipă, la realizarea obiectivelor Societății. Fiecare membru al echipei este important și poate crea plus valoare, tocmai de aceea încercăm să avem întotdeauna omul potrivit, la locul potrivit.

Prin cultura organizațională Turism Felix SA promovează adevăratele valori: calitate, seriozitate, performanță, valori ce sunt implementate în demersurile de îmbunătățire continuă a proceselor, activităților, a calității produselor și serviciilor oferite clienților.

Responsabilitatea Societății față de angajați înseamnă asigurarea unui mediu de muncă sigur și sănătos, oferirea de oportunități de dezvoltare profesională și personală, realizarea unui dialog permanent prin care să monitorizăm gradul de satisfacție și așteptările lor.

Fiecare salariat are responsabilitatea de a menține un loc de muncă sigur și sănătos pentru toți salariații, urmând regulamentele și practicile de protecția muncii și sanatare, de raportare a accidentelor, rănilor, a echipamentului, precum și de raportare a practicilor și condițiilor nesigure.

Principalele direcții strategice pentru managementul sănătății și securității ocupaționale pe care Societatea le vizează și se angajează să le realizeze sunt: prevenirea și reducerea continuă a riscurilor de accidentare și imbolnavire profesională, crearea condițiilor necesare îmbunătățirii continue a performanțelor de sănătate și securitate ocupațională și implicarea tuturor pentru realizarea obiectivelor propuse.

La finele anului 2021, comparativ cu anul 2020, *structura personalului pe tipuri de activitate*, este următoarea:

Nr. crt.	Cheltuieli de personal	Nr. efectiv de personal		Pondere în total personal	
		2020	2021	2020	2021
1.	Total personal complexe hoteliere și de agrement, din care:	596	571	80,32	80,20
	- structuri de cazare	179	171	24,12	24,02
	- alimentație publică	250	239	33,69	33,57
	- agrement	36	39	4,85	5,48
	- baze de tratament	131	122	17,66	17,13
2.	Personal întreținere, reparații, transport, auxiliar, producție	87	83	11,73	11,66
3.	Personal TESA	59	58	7,95	8,15
4.	Total personal	742	712	100,00	100,00

Din datele prezentate mai sus rezultă că numărul efectiv de salariați în anul 2021 a scăzut față de anul precedent cu 30 salariați, respectiv cu 4,05%. La nivelul complexelor hoteliere și agrement numărul de personal a înregistrat următoarea situație:

- structuri cazare → numărul de salariați a scăzut cu 4,46 %
- alimentație publică → numărul de salariați a scăzut cu 4,40 %
- agrement → numărul de salariați a crescut cu 8,33%
- baze de tratament → numărul de salariați a scăzut cu 6,88%

Din total personal (712 salariați), 38,62% sunt bărbați (275 salariați) și 61,38 % sunt femei (437 salariați).

Pe categorii de vârstă, situația personalului este următoarea: predomină grupa de vârstă cuprinsă între 50 - 59 ani cu un număr de 230 salariați, iar primele patru grupe de vârstă (până la 45 de ani) cuprind un număr de 301 salariați reprezentând 42,28% din total salariați.

În ceea ce privește calificarea, formarea, instruirea și perfecționarea personalului, s-au calificat, perfecționat, instruit sau și-au completat studiile în diferite profesii un număr de 41 salariați.

La nivelul complexelor hoteliere se efectuează cursuri de instruire profesională, atât în spațiul de servire, producție cât și în spațiile de cazare și de tratament de către personalul societății, respectiv conducătorii locurilor de muncă și salariații de la Biroul Calitate. Instruirile au la bază temele din Planul de Perfecționare, anexă la Contractul Colectiv de Muncă și sunt evidențiate în formularele de confirmare a instruirii.

De asemenea, în domeniul medical personalul a participat la cursuri de perfecționare pe diferite teme medicale: "Comunicarea asertivă cu pacienții", "Noutăți în abordarea osteoporozei", "Tehnici de gestionare a stresului și restabilire a echilibrului interior", "Gestionarea deșeurilor în unități medicale" etc.

S-au încheiat noi Convenții și au continuat pregătirea profesională elevii de la Învățământul dual, respectiv de la Liceul Economic Partenie Cosma, Colegiul Tehnic Mihai Viteazul, Colegiul Tehnic Traian Vuia, pentru meseriile de: ospătar, bucătar, lucrător hotelier.

Elevii au fost recompensați cu burse în valoare de 200 lei lunar. Valoarea totală a cheltuielilor cu bursele acestora (inclusiv abonamente decontate) în anul 2021 ridicându-se la valoarea de 141.865 lei.

În sinteză, structura personalului Societății se prezintă, astfel:

Structura personalului	Număr
număr mediu aferent exercițiului 2021	709
1. personal de conducere - total, <i>din care</i> :	38
- directori executivi	3
- personal de conducere T.E.S.A. - șefi birouri	6
- personal de conducere complexe hoteliere și de agrement	27
- personal de conducere sectoare auxiliare	2
2. personal de execuție - total, <i>din care</i> :	671
- personal de execuție T.E.S.A.	48
- personal de execuție complexe hoteliere și agrement - total, <i>din care</i> :	427
a) recepționeri hotel	23
b) cameriste	52
c) gestionari: barmani, bucătari gestionari, bufetieri, lucrători gestionari	25
d) bucătari	54
e) ospătari	68
f) lucrători bucătărie - ajutori ospătari(necalificați)	24
g) lucrători bucătărie - ajutori bucătari(necalificați)	51
h) portari	32
i) alt personal	98
- personal de execuție sectoarele auxiliare	91
- personal de execuție din bazele de tratament	105

Numărul mediu de personal, aferent exercițiului financiar al anului 2021, este de 709 de persoane, din care 38 de persoane de conducere și 671 de persoane de execuție.

Nu există și nu sunt semnalate elemente conflictuale ce pot afecta negativ raporturile de muncă la nivel de societate.

Societatea recunoaște și sprijină libertatea de asociere, dreptul de a forma și de a se alătura unui sindicat și dreptul la negocieri colective. La nivel de societate, în raporturile de muncă ce privesc elemente de natură sindicală, interesele personalului sunt reprezentate de către reprezentanții salariaților. Managementul Societății se întâlnește regulat cu reprezentanții salariaților pentru a discuta aspecte referitoare la politica de resurse umane, la rezultate și la strategiile și prioritățile pentru perioada următoare.

Toate activitățile derulate cu diverse institutii oficiale, membrii ai comunității locale sunt întreținute la nivel de management de vârf. Ne implicăm în dezvoltarea comunității și am derulat diferite acțiuni sociale, de promovare etc a activităților locale.

Societatea acordă o deosebită atenție să evite orice fel de discriminare (de exemplu, pe baza sexului) în ceea ce privește remunerația oferită pentru o anumită poziție la niveluri echivalente de performanță individuală.

Criteriile noastre de angajare se bazează în exclusivitate pe abilitățile, motivația și experiența necesară pentru indeplinirea diverselor sarcini în cadrul Societății. Oportunitățile de angajare nu sunt condiționate de rasă, naționalitate, religie, sex, orientare sexuală, dizabilități, afilieri politice sau alte opinii sau convingeri atâta timp cât acestea sunt pașnice și tolerante.

Respingem orice comportament de hărțuire și hărțuire sexuală de către o persoană sau supunerea unei persoane. Responsabilitatea socială presupune de asemenea și promovarea diversității, nediscriminarea, acordarea de șanse egale tuturor.

BENEFICII FINANCIARE ACORDATE CONFORM CCM

Beneficii pe termen scurt

Obligațiile cu beneficiile pe termen scurt acordate angajaților nu se actualizează și sunt recunoscute în situația rezultatului global pe măsura ce serviciul aferent este prestat.

De asemenea, pentru fidelizarea personalului, sunt accesate programe de asigurări medicale de sănătate, de risc și accidente, suportate în parte, după caz.

Beneficiile pe termen scurt ale angajaților includ salariile, primele și contribuțiile la asigurările sociale. Beneficiile pe termen scurt ale angajaților sunt recunoscute ca și cheltuială atunci când serviciile sunt prestate.

Societatea recunoaște un provizion pentru sumele ce se așteaptă a fi plătite cu titlu de prime în numerar pe termen scurt sau scheme de participare a personalului la profit în condițiile în care Societatea are în prezent o obligație legală sau implicită de a plăti acele sume ca rezultat al serviciilor trecute prestate de către angajați și dacă obligația respectivă poate fi estimată în mod credibil.

Planuri de contribuții determinate

Societatea efectuează plăți în numele angajaților proprii către sistemul de pensii al statului român, către sistemul asigurărilor de sănătate și asigurări sociale, în decursul derulării activității normale. Toate contribuțiile aferente sunt recunoscute în contul de profit sau pierdere al perioadei atunci când sunt efectuate. Societatea nu are alte obligații suplimentare.

Beneficiile pe termen lung ale angajaților

Obligația netă a Societății în ceea ce privește beneficiile aferente serviciilor pe termen lung este reprezentată de valoarea beneficiilor viitoare pe care angajații le-au castigat în schimbul serviciilor prestate de către aceștia în perioada curentă și în perioadele anterioare.

Societatea nu este angajată în nici un sistem de pensii independent sau alt sistem de beneficii post pensionare și nu are nici un fel de alte obligații în acest sens. Societatea nu are obligația acordării către angajați de beneficii la data pensionării.

CONTROL INTERN ȘI DE GESTIONARE A RISCURILOR

Asigurarea unui management responsabil atât din punct de vedere mediu, social, personal cât și din punct de vedere al controlului tuturor activităților desfășurate în companie și a administrării riscurilor asociate se pune accent pe continuarea dezvoltării mediului de control intern la nivelul societății.

În cadrul societății există un departament specializat numit „financiar”, subordonat contabilului șef, format din 4 salariați, responsabilul departamentului având ca principale atribuții specifice: supravegherea operațiunilor contabile ale departamentelor, în special sistemele de control financiar și menținerea unui sistem de control financiar asupra tranzacțiilor contabile.

De asemenea, compania are un departament IMS (sistem de management integrat), în subordonarea căruia se află departamente specializate de asigurare și control a calității, de sănătate și securitate în muncă.

În cadrul societății funcția de audit intern este externalizată și se desfășoară în conformitate cu cerințele legale aplicabile, respectând standardele internaționale de audit aprobate de Camera Auditorilor Financiar din România. Atribuțiile auditului intern în legătură cu procesul de raportare financiară cuprind:

- verificarea conformității activităților societății cu politicile, programele și managementul acesteia, în conformitate cu prevederile legale;

- evaluarea gradului de adecvare și aplicare a controalelor financiare și nefinanciare în scopul creșterii eficienței activității entității economice;

- protejarea elementelor patrimoniale bilantiere și extrabilantiere și identificarea metodelor de prevenire a fraudelor și pierderilor de orice fel.

Gestiunea societății este controlată de acționarii săi și de auditorul financiar extern, conform reglementărilor legale valabile în România.

GESTIONAREA RISCURILOR

Noțiunea de „risc” este strâns legată de cea de „control”, demonstrându-și pe deplin eficacitatea.

Cerințele strategice, privind siguranța și continuitatea în operare, determină societatea să abordeze managementul riscului, prin identificarea și tratarea pierderilor potențiale înainte ca evenimentele generatoare să aiba loc, cu pregătirea în avans a soluțiilor tehnice, operaționale și financiare specifice pentru a contracara aceste eventuale pierderi.

În afara riscurilor menționate la punctele anterioare, au fost identificate și alte tipuri de riscuri, între care:

Riscuri operaționale

Rezultatele și activitatea Societății pot fi influențate de riscuri operaționale specifice, incluzând următoarele:

- degradarea materialelor/bunurilor ca urmare a spațiilor de depozitare necorespunzătoare;
- escaladarea fenomenului infracțional de sustragere a unor materiale/bunuri de valoare.

Nivelul riscului operațional de degradare a bunurilor este un risc cu tolerabilitate scăzută, care a necesitat măsuri de verificare și control a gestiunilor și o verificare continuă a serviciilor prestate.

Nivelul riscului operațional analizat a fost scăzut, este un risc cu tolerabilitate scăzută pentru care s-au stabilit măsuri pe termen scurt pentru ținerea sub control a acestuia.

Riscul de personal și sistemul de salarizare

Riscul legat de personal îl reprezintă ca în viitor, societatea să se confrunte cu o lipsă din ce în ce mai accentuată de personal calificat datorită plecărilor angajaților din cauze naturale și sociale.

În anul 2021, având în vedere contextul economic, migrația forței de muncă, lipsa forței de muncă calificată, compania și-a concentrat toată atenția pe retenția personalului calificat, dar și pe formarea personalului nou angajat. Astfel, pentru menținerea în cadrul societății a calificărilor necesare pentru asigurarea serviciilor aflate în portofoliul societății au fost derulate activități de recrutare personal în vederea formării profesionale în meserii deficitare pe piața forței de muncă.

Nivelul acestui risc analizat a fost mediu, este un risc cu tolerabilitate ridicată pentru care măsurile pentru ținerea sub control a acestuia sunt stabilite pe termen mediu și lung prin politica de personal și monitorizarea fluctuației de personal (intrări/ieșiri în/din societate).

Riscul de credit

Riscul de credit este riscul ca societatea să suporte o pierdere financiară ca urmare a neindeplinirii obligațiilor contractuale de către un client sau o contrapartidă la un instrument financiar, iar acest risc rezultă în principal din creanțele comerciale, numerarul și echivalentele de numerar și investiții pe termen scurt ale societății.

Societatea desfășoară relații comerciale numai cu terți recunoscuți, care justifică finanțarea în perioada derulării pe credit (avansuri), valori ce sunt garantate prin diferite forme de garantare.

Activele financiare care pot supune Compania riscului de încasare sunt în principal creanțele comerciale, numerarul și echivalentele de numerar și investițiile pe termen scurt. Valoarea creanțelor netă (fără ajustări de depreciere) reprezintă suma maximă expusă riscului de încasare.

Având în vedere contextul economic general, nivelul acestui risc analizat a fost unul mediu, pentru care societatea aplică măsuri speciale în vederea ținerii sub control a acestuia (monitorizarea încasării creanțelor comerciale, notificarea clienților restanți, calcularea de penalități conform clauzelor contractuale, acționarea în instanță a clienților rău-platnici).

Riscul de rată a dobânzii

Riscul ratei dobânzii la valoarea justă este riscul ca valoarea unui instrument financiar să fluctueze din cauza variațiilor ratelor de piață ale dobânzii. Instrumentele financiare sunt purtătoare de dobândă la rata pieței, prin urmare se consideră că valorile juste ale acestora nu diferă în mod semnificativ de valorile contabile.

Riscul de lichiditate

Riscul de lichiditate este gestionat de conducerea societății prin aplicarea unei politici de asigurare permanentă a lichidităților financiare la scadență. Acesta este un risc cu tolerabilitate ridicată pentru care măsurile menite să îl țină sub control a acestuia se reduc la monitorizarea indeaproape a expunerii la riscul de lichiditate, menținerea de numerar suficient și a unor linii de credit disponibile. Societatea urmărește să mențină flexibilitate în posibilitățile de finanțare prin sprijinul acționarului majoritar.

Riscul valutar

Compania poate fi expusă fluctuațiilor cursului de schimb valutar prin numerar și echivalente de numerar, creanțe în valută, împrumuturi pe termen lung sau datorii comerciale exprimate în valută.

Moneda funcțională a Companiei este leul românesc. În prezent, societatea este expusă riscului valutar prin numerarul și echivalentele de numerar, precum și prin achizițiile realizate în alta monedă decât cea funcțională. Monedele care expun Compania la acest risc sunt, în principal, EUR, USD și GBP. Datoriile în valută sunt ulterior exprimate în lei, la cursul de schimb de la data bilanțului, comunicat de Banca Națională a României. Diferențele rezultate sunt incluse în contul de profit și pierdere, dar nu afectează fluxul de numerar până în momentul lichidării datoriei. Expunerea societății la riscul valutar a fost nesemnificativă, riscul considerat tolerabil. Datorită costurilor asociate, politica Societății este să nu utilizeze instrumente financiare derivate pentru diminuarea acestui risc.

Riscuri privind acțiunile

Din punct de vedere al valorii tranzacțiilor efectuate sau al capitalizării pieței, Bursa de Valori București poate fi considerată o bursă de dimensiuni reduse, comparativ cu alte burse din lume, existând astfel riscuri legate de lichiditatea redusă a pieței, precum și de volatilitatea ridicată a prețului acțiunilor tranzacționate.

Lichiditatea redusă a pieței poate determina imposibilitatea cumpărării sau vânzării de acțiuni ale Societății fără a avea un impact semnificativ asupra prețului acțiunilor, generând astfel și o volatilitate ridicată a prețului acțiunilor.

Riscul determinat de corelarea cu evoluția pieței globale

Evenimentele de pe piața financiară mondială au un impact direct, dar și indirect asupra evoluției economiei românești, fapt reflectat în evoluția pieței de capital românești în ultimii ani. Prin urmare, evoluțiile la nivel mondial afectează atât activitatea societății, cât și evoluția acesteia pe piața de capital.

Riscuri de natură legislativă

Rezultatele inițiativelor companiei sunt greu de anticipat și pot avea de suferit de pe urma instabilității legislative din România. Modificarea frecventă a actelor normative, inclusiv a celor care au impact direct asupra activității societății, poate genera riscuri pentru societate.

Nivelul acestui risc de natura legislativă analizat a fost ridicat, este un risc cu tolerabilitate medie pentru care s-au stabilit măsuri pentru ținerea sub control a acestuia prin participarea continuă la informări și cursuri specializate.

Riscul legat de cadrul de reglementare și de autorizări

Activitatea principală a societății, presupune obținerea și reînnoirea autorizațiilor care reglementează activitatea Societății, obținerea autorizațiilor, avizelor și certificatelor necesare pentru activitatea desfășurată.

Nivelul riscului determinat de cadrul de reglementare și de autorizare analizat a fost mediu, este un risc intolerabil pentru care s-au stabilit măsuri urgente pentru ținerea sub control a acestuia prin monitorizarea datelor de expirare a respectivelor autorizații/avize/certificare și efectuarea demersurilor pentru reînnoirea lor.

Riscuri aferente unor litigii

Societatea face obiectul unui număr de acțiuni în instanță rezultate în cursul normal al desfășurării activității (litigii comerciale). Nivelul riscului este unul mic, cu tolerabilitate scăzută, conducerea Societății considerând că aceste acțiuni nu vor avea un efect advers semnificativ asupra rezultatelor economice și a poziției financiare a Societății.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ NON-FINANCIARI

Acești indicatori reprezintă instrumente de măsurare a performanței, care determină cât de bine utilizează compania resursele, în principal pentru:

- eficientizarea activității interne;
- furnizarea de servicii externe pentru clienți;
- îndeplinirea cerințelor legale.

Indicatorii de performanță nefinanțari sunt de obicei derivați din politica întreprinderii, nivelul de satisfacție a clienților, cota de piață a companiei.

În analiza rezultatelor principalilor indicatori ai activității turistice pentru anul 2021, primul indicator analizat este gradul de ocupare al locurilor (indicele mediu de utilizare a capacității în funcțiune), care la nivelul anului 2021 a fost de 63,34%, fiind cu 8,41 puncte procentuale mai mare decât cel din anul 2020 (când a fost 54,93%).

Gradul de ocupare al locurilor indică eficiența utilizării capacităților de cazare în funcțiune, în acest sens este de menționat faptul că în 2021 capacitățile de cazare în funcțiune au fost mai mari decât în 2020 cu 5,52 %, respectiv 832 locuri. Capacitățile de cazare de regulă sunt închise în perioadele de cerere redusă (în extrasezon, trimestrele I și IV).

Cât privește totalul zilelor-turist realizate, în anul 2021 s-a înregistrat o creștere de 39,17 % (80.494 zile-turist) față de anul 2020:

- creșterea numărului de zile-turist realizate cu 39,17% (80.494 zile-turist), de la 205.509 zile-turist în 2020 la 286.003 zile-turist în 2021;

- zilele-turist totale realizate în 2021 au atins cifra de 286.003 zile-turist, din care zilele-turist realizate de cetățenii români s-au cifrat la 283.432 și cele realizate de străini la 2.571 zile turist.

Ca structură, în anul 2021 față de 2020 s-au înregistrat modificări la următoarele categorii de zile-turist:

- creșterea numărului de zile-turist pe segmentul de primire turistică de 4*; de la 40.124 în 2020 la 75.496 în 2021 (88,16%, 35.372 zile-turist)

- creșterea numărului de zile-turist pe segmentul de primire turistică de 3*; de la 104.408 în 2020 la 150.631 în 2021 (44,27%, 46.223 zile-turist)

- scăderea numărului de zile-turist pe segmentul de primire turistică de 2*; de la 60.977 în 2020 la 59.876 în 2021 (1,81% 1.101 zile-turist).

- venitul mediu/zi turist în anul 2021 este de 268,43 lei, mai mare cu 6,52 lei față de anul precedent (261,91 lei) în condițiile creșterii numărului de zile-turist.

- a scăzut numărul de zile-turist străini cu 1.377 zile-turist;

- sejurul mediu s-a menținut la nivelul anului precedent fiind de 4,71 zile;

Numărul total de turiști a crescut de la 38.098 în 2020 la 60.727 în 2021, creșterea fiind de 22.629 turiști, respectiv cu 69,40%.

Cota de piață a S.C. Turism Felix S.A. în activitatea turistică balneară din România în anul 2020 a fost de 6,30 % (ca număr de turiști), mai mică decât în anul precedent când a fost de 7,88%.

În ceea ce privește înnoptările (zilele-turist), societatea deține în anul 2020 o cotă de 9,20 %, în creștere față de anul precedent când a deținut 8,98% pe piața turismului balnear autohton.

Capacitatea de cazare în funcțiune deținută de societate reprezintă 4,70% din totalul capacităților de cazare existente în România pe segmentul stațiuni balneare/spa.

Cotele de piață sunt calculate pe baza datelor statistice disponibile, furnizate de Institutul Național de Statistică prin Anuarul statistic - Turismul României 2020, care prezintă informațiile statistice pentru anul 2020.

Până la data raportului nu au fost publicate date statistice privind anul 2021.

Politica societății privind creșterea numărului de turiști sosiți s-a concertat pe contractările directe fapt ce a generat creșterea pe relația de turism intern organizat. Aceste cifre plasează S.C. Turism Felix S.A. pe o poziție importantă în cadrul turismului pentru sănătate din România.

Director general,
ec. Florian SERAC



Contabil șef,
ec. Marcel POPA

