



PLAN DE ADMINISTRARE

al societății FONTANA BALNEO S.R.L

perioada 2023-2027

Elaborat de Consiliul de Administratie

Presedinte: NISTOR GABRIELA

Membri: PATKA ENIKO

BAYKA GYULA

LAZAROIU FLORIN RADUCU

MAIER CRISTIAN



CUPRINS

- 1. Introducere**
- 2. Cadru legal**
- 3. Descrierea societății FONTANA BALNEO SRL**
- 4. Analiza cadrului contextual**
- 5. Viziune, misiune, obiective strategice**
- 6. Transparență și guvernanză corporativă**
- 7. Concluzii**



1. Introducere

Contextul elaborării actualului Plan de Administrare este legislația relevantă la nivel european și național în domeniul guvernanței corporative a întreprinderilor publice, respectiv Ordonanța de urgență nr. 109/2011, cu modificările și completările ulterioare. Prezentul plan de administrare prezintă instrumentul de lucru al administratorilor, pentru a determina drumul de parcurs a societății FONTANA BALNEO SRL în perioada mandatului acestora și este corelat cu scrisoarea de așteptări, precum și stabilește misiunea, obiectivele, acțiunile, resursele și indicatorii de performanță financiari și nefinanțari pentru derularea unei activități specifice pe perioada mandatului.

Prezentul plan de administrație are ca scop definirea strategiei de administrare a societății FONTANA BALNEO SRL, în vederea atingerii obiectivelor și criteriilor de performanță stabilite prin contractele de mandat încheiate de Asociatul unic prin Consiliul Local Borsec.

Planul de Administrare are ca bază viziunea managerială a Consiliului de Administrație și a directorului, ținând cont de contextul și tendințele actuale în domeniul serviciilor de profil la nivel național și internațional și de prognozele și perspectivele ce pot fi anticipate, astfel încât să asigure menținerea unei societăți în domeniul serviciilor turistice, viabilă financiar, sustenabilă economic, care să ofere servicii de calitate clienților, să fie responsabilă față de societate, față de toți ceilalți parteneri implicați în derularea serviciului și față de mediu, în condițiile unei dezvoltări durabile. Planul de Management va operaționaliza obiectivele, indicatorii de performanță și măsurile pentru atingerea, monitorizarea și evaluarea rezultatelor previzionate în Planul de Administrare, astfel încât să se atingă obiectivele strategice propuse.

Consiliul de Administrație ia în considerare faptul că Planul de Administrare este un document dinamic și că pot apărea actualizări/modificări generate de implementare sau schimbări semnificative ale mediului în care funcționează societatea și, prin urmare, își rezervă dreptul de a aduce modificări ulterioare obiectivelor stabilite prin prezentul Plan de Administrare în funcție de schimbările intervenite.

2. Cadru legal

Planul de Administrare se fundamentează în totalitate pe legislația aplicabilă societăților comerciale din România, coroborată cu legislația specifică domeniului de activitate, respectiv:



- Hotărârea Consiliului Local Borsec nr. 79/2022, modificat prin Hotărârea Consiliului Local Borsec nr. 93/2022 și Hotărârile ulterioare nr. 104/2022, 24/2023, privind înființarea societății FONTANA BALNEO S.R.L., în vederea delegării gestiunii serviciului public referitor la activitatea de exploatare și întreținere a S.C. Fontana Balneo SRL.
- Legea nr. 31/1990 privind societățile, republicată, actualizată și modificată cu Legea nr. 255/2013
- OUG nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, actualizată și modificată prin OUG nr. 51/2013
- Legea nr. 273/2006 privind finanțele publice locale, actualizată și modificată de OUG nr. 214/2015
- OG nr. 26/2013 privind întărirea disciplinei financiare la nivelul unor operatori economici la care statul sau unitățile administrativ-teritoriale sunt acționari unici ori majoritari sau dețin direct ori indirect o participație majoritară, modificată prin OUG nr. 2/2015
- OMFP nr. 2032/2013 privind aprobarea formatului și structurii BVC, precum și a anexelor acestuia
- Legea administrației publice locale nr. 215/2001, modificată prin Legea nr. 200/2015
- Legea nr. 53/2003, republicată, Codul Muncii
- Legea nr. 227/2015, modificată prin OUG nr. 50/2015, Codul Fiscal, aplicabil de la 1 ianuarie 2016.

Prin Ordonanța de Urgență nr. 109/2011 privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, având în vedere necesitatea stringentă de eficientizare a activității întreprinderilor publice, au fost stabilite reguli noi de guvernare a sistemului de administrare și control în cadrul acestora precum și a raporturilor dintre autoritatea publică tutelară și organele întreprinderii publice.

3. Descrierea societății Fontana Balneo SRL

Proprietari / Organizația legală

Complexul este administrat de firma **S.C. FONTANA BALNEO S.R.L.**, înființată de către U.A.T. Borsec prin Consiliul Local al Orasului Borsec, fiind unicul proprietar, astfel societatea are capital public.

Societatea este organizată în conformitate cu legislația în vigoare, Legea administrației publice locale nr. 215/2001, Ordonanța Guvernului nr. 71/2002, privind organizarea și funcționarea serviciilor publice de administrare a domeniului public și privat de interes local.

Societatea funcționează în baza unui sistem de guvernanta corporativă structurat în principal în baza prevederilor Legii nr. 31/1990 privind societățile comerciale, O.U.G. nr. 109/2011, privind guvernanta corporativă a întreprinderilor publice, republicată cu modificările și completările ulterioare.

FONTANA BALNEO S.R.L. este o societate administrată unitar, având un Consiliu de Administrație, ai caror membri sunt numiți de către Asociatul unic și un Director executiv, care este numit de către Consiliul de Administrație.

Structurile esențiale de guvernanta corporativă sunt:

- Adunarea Generală a Asociaților;
- Consiliul de Administrație;
- Directorul executiv



Asociatul unic este principalul organism de guvernare corporativă al Societății, care decide asupra activității, politicii economice și de afaceri a FONTANA BALNEO SRL, care a stabilit și implementat proceduri interne solide privind organizarea și desfășurarea A.G.A., precum și reguli care guvernează activitatea legală și statutară a acesteia, în conformitate cu Actul Constitutiv și cu legislația aplicabilă. Organul de conducere al societății este Consiliul de Administrație, format din 5 membri. Membrii Consiliului de Administrație sunt aleși de către Asociatul unic pentru un mandat de 4 ani, pot fi realeși sau, în cazul neîndeplinirii obiectivelor principale, pot fi revocați de către adunarea generală ordinară. Președintele Consiliului de Administrație este ales de către Consiliul de Administrație, dintre membrii săi.

Obiectul principal de activitate are cod CAEN 9604, și poartă denumirea de „Activități de întreținere corporală”. Printre obiectele secundare de activitate cel mai important este 8690- Alte activitati referitoare la sanatatea umana.

Sediul social al firmei este în Borsec, strada Carpati nr.101A, județul Harghita, locul de prestare a serviciilor si unde se desfășoară și activitate administrativă.

Consiliu de Administrație al FONTANA BALNEO SRL

În conformitate cu prevederile Ordonanței de urgență nr.109/2011, privind guvernanța corporativă a întreprinderilor publice, republicată cu modificările și completările ulterioare Adunarea Generală Ordinară a Asociatilor societății, numește Consiliu de Administrație al societății. Societatea este administrată de un Consiliu de Administrație, mandatat pentru 4 ani

Prin Hotărârea Consiliului Local Borsec nr.79/2022 – conform dispozițiilor O.U.G. nr.109/2011 privind guvernanța corporativă a întreprinderilor publice, republicată cu modificările și completările ulterioare, s-a stabilit și aprobat componența Consiliului de Administrație al FONTANA BALNEO SRL, format din 5 membri, astfel: Nistor Gabriela- Presedinteș Patka Eniko, Bayka Gyula, Lazaroiu Florin-Raducu si Maier Cristian- membri. La data de 15.12.2022 s-a încheiat contractul de administrare nr.22/15.12.2022, între societate FONTANA BALNEO SRL și Asociatul unic.

Consiliul de Administrație are următoarele competențe de bază:

1. stabilirea direcțiilor principale de activitate și de dezvoltare ale societății;
2. stabilirea politicilor contabile și a sistemului de control financiar, precum și aprobarea planificării financiare;
3. numirea și revocarea directorilor și stabilirea renumerației lor;
4. supravegherea activității directorilor;
5. pregătirea raportului anual și implementarea hotărârilor Asociatului unic;
6. introducerea cererii pentru deschiderea procedurii insolvenței societății, potrivit Legii nr.85/2006 privind procedura insolvenței.

Atribuțiile Administratorului (Consiliului de Administrație)

Administratorii reprezintă societatea și pot să îndeplinească toate actele care se regăsesc în obiectul social, cu excepția limitărilor prevăzute de lege și de actul constitutiv. Atribuțiile includ:



1. supune aprobării raportul cu privire la exercițiul financiar precedent, bilanțul, contul de profit și pierderi, precum și proiectul de program și buget pentru exercițiul în curs;
2. numește, negociază renumerația și revocă din funcție conducerea executivă a societății și decide urmărirea acestei în justiție pentru pagubele produse;
3. decide cu privire la contractarea de împrumuturi pe termen scurt, mediu și lung;
4. adoptă Regulamentul de ordine interioară, dacă este cazul;
5. stabilește strategia și tactica de marketing;
6. decide asupra încheierii de acte juridice prin care societatea urmează să dobândească, să înstrăineze, să închirieze, să concesioneze sau să constituie în garanție bunuri, aflate în patrimoniul acesteia;
7. exercită, cu respectarea dispozițiilor legale aplicabile, atribuțiile delegate de Asociatul unic;
8. orice alte atribuții stabilite prin decizia Asociatului Unic.

Locația

Ca amplasament, Fontana Balneo este situată în centrul orasului Borsec, stațiune balneoclimaterică de interes național.

Construcția are două niveluri și un subsol. Suprafața construită la sol este de 3867 mp iar suprafața construită desfășurată este de 7344 mp. Suprafața terenului pe care se afla clădirea și aferent este de 38675 mp.

Zona de agrement are două componente: construcția piramidala cuprinde un bazin cu apă dulce și jacuzzi, un bazin mic pentru copii și un bazin de sedere. De asemenea se mai găsesc aici două bazine kneipp și un bazin de scufundare cu apă rece. Tot aici se găsesc o saună infra, o saună finlandeză, 1 cabină cu aburi, dusuri și toalete și un spațiu larg pentru sezlonguri și scaune.

Construcția conică (baia sacră) este o structură pe modelul băilor turcești și cuprinde un bazin central și 4 bazine mici laterale dintre care 2 cu apă minerală plus o cabină cu aburi și o saună finlandeză. Adiacent băii sacre se găsesc 2 zone de relaxare.

Tot la parterul clădirii se găsesc cabinetele medicale și de fizioterapie, sala de kinetoterapie, și zonele de împachetări cu namol și parafină, saloanele de hidroterapie, de masaj și un bazin de elongații cu greutate.

Holul central cuprinde recepția, casierie, barul de zi, saloane de frizerie și cosmetică, toalete și baia tradițională (uj saros).

Într-una din aripi se afla o structură pentru mofeta care nu este deocamdată funcțională.

Programul de lucru

Centrul Fontana este deschis zilnic între orele 12:00 – 21:00, iar în weekend, în perioada vacanțelor cât și în sărbătorile legale între orele 10:00 - 21:00. Departamentul medical este deschis de luni până vineri între orele 8:00 -16:00.



Serviciile oferite

Oferta turistica si medicala: Fontana Balneo ofera trei tipuri de servicii : servicii spa/wellness, tratamente balneo si servicii de alimentatie publica.

- Spa/ Wellness: ritualuri si terapii, piscine de agrement, saune , jacuzzi, bazine kneipp, cabine cu aburi.

- Tratamente medicale: consultatii medicale, kinetoterapie, hidrokinetoterapie, electroterapie, bai cu greutate, tratament în cazii, masaj terapeutic.

- Alimentatie publica la barul din incinta si la restaurantul Speranta aflat langa partie.

Centrul mai are si o sala mica de fitness si o camera salină. Accesul la ceste este inclus în tariful general de intrare.

Vestiarele se afla la subsolul clădirii și sunt dotate cu cabine de schimb și dușuri. Pe coridorul de la parterul clădirii sunt amenajate spații de relaxare cu scaune și șezlonguri. Baia sacră dispune de un spațiu propriu de relaxare cu paturi.

Conform analizei de piață, majoritatea potențialilor clienți sunt familii cu copii, care aleg primordial serviciile locațiilor în care și copii sunt bineveniți, li se asigură posibilități de joacă, distracție. Pentru atragerea acestui grup de clienți, este importantă amenajarea unui loc de joacă în interior, dotat cu jucării rezistente la apă sărată, precum și amplasarea unui tobogan mic în piscina pentru copii. Se poate lua în calcul chiar și amenajarea unei încăperi de joacă, unde părinții își pot lăsa copii timp de 2-3 ore în grija unei persoane calificate (educatoare).

Clienții

Profilul unui client al centrului wellness, este cel al unei persoane, care înțelege cât de mult înseamnă relaxarea trupului și al sufletului și este conștient de faptul, că sănătatea corporală și mentală sunt indispensabile pentru a putea crea și lucra, pentru a putea face față provocărilor zilnice.

Potențialii clienți ai complexului sunt turiștii, care vin în Ținutul Sării pentru tratament și agrement.

Analizând potențialii clienți (buyer persona), se deosebesc trei tipuri de segmente:

- Clienții wellness : sunt în căutare de posibilități de recreere și distracție, mai ales în weekend, cu familia și prietenii, dorește să scape de stressul zilnic.
- Clienții wellbeing :sunt preocupați de sănătatea lor, de un stil de viață sănătos, sunt interesați de îngrijirea corporală, acordă atenție prevenției, sunt dispuși să acorde o parte din bugetul personal pentru aceste obiective, pentru ei și familie.
- Clienții balneo : persoane care se recupereaza in urma unor boli sau traumatisme sau care sufera de anumite afectiuni sau cei care adopta o atitudine preventiva in privinta mentinerii sanatatii si vor sa combata sedentarismul.

Ca loc de proveniență a clienților se disting localnicii si cei din împrejurimi turiștii din diverse zone ale țării dar mai ales din județele vecine si Moldova. O categorie care devine tot mai numeroasă este cea a turiștilor din Republica Moldova.



Media de vârstă a clienților spa wellness este de 45 de ani, 80% femei și 20% bărbați în timp ce serviciile medicale sunt solicitate de persoane cu o vârstă medie de 60 de ani în procente aproximativ egale.

Ca perioade favorizate, se remarcă mai ales turismul de weekend, sărbători legale și vacanțe școlare precum și cu ocazia festivalurilor din timpul verii. În aceste perioade, prezența este foarte numeroasă astfel încât nu de puține ori trebuie să refuzăm turiști sau dacă sunt acceptați nu sunt suficiente șezlonguri și scaune, vestiarele devin foarte aglomerate și crește disconfortul clienților (mai ales în weekend). Pe timpul verii, când funcționează piscinele exterioare există o dispersare a clienților, numărul mare este mai puțin deranjant.

Dimpotrivă, în timpul săptămânii, numărul turiștilor este scăzut, nu există clientela de după amiază sau seara ca în marile orașe.

Pe departamentul medical fluxul pacienților este relativ constant pe parcursul anului, cu o creștere vizibilă în lunile de vară. 90% dintre pacienți își decontează serviciile prin CAS. O parte dintre ei își plătesc a 5a procedură (Casa decontază 4 proceduri pe zi) dar doar 10% sunt dispuși să-și plătească întregul tratament. Majoritatea preferă să aștepte și cate 6-7 luni ca să poată deconta serviciile prin CAS.

4. Analiza cadrului contextual

Piața și competitorii

Piața de spa wellness este pe un trend ascendent. Începând din anul 2012, de când se centralizează cifrele pieței spa din țara noastră, aceasta a cunoscut o creștere anuală cuprinsă între 5 și 12%. Este o creștere naturală, datorată faptului că din ce în ce mai mulți oameni conștientizează beneficiile investiției de timp și bani într-o experiență spa.

Totalul pieței spa din România în 2018 a fost de 25,96 milioane euro (în creștere cu 6% față de 2017) dintre care 9,45 milioane euro provin din terapii spa de relaxare. Nu există din păcate cifre privitoare la perioada post pandemică dar a crescut în ultimii ani numărul de centre spa.

Turismul balnear : În privința capacității de cazare, potrivit Institutului Național de Statistică, în anul 2019 existau 597 unități de cazare înregistrate în stațiuni balneare, reprezentând 7,1% din numărul total de unități de cazare existente la nivel național. În cadrul acestor structuri sunt oferite 35.643 locuri de cazare, reprezentând 10,0% din totalul numărului de locuri înregistrate. La nivelul anului 2019, numărul de turiști cazați în stațiunile balneare și balneoclimatice s-a ridicat la 1.133.359 persoane, reprezentând 8,5% din totalul turiștilor cazați în România.

În 2019, stațiunile balneare și balneoclimatice însumează 4.805.188 înnoptări, reprezentând 16,0% din totalul înnoptărilor înregistrate în țara noastră. Clienții români ai stațiunilor balneare și balneoclimatice, sunt în general, persoane în vârstă, pensionari, care se deplasează din motive medicale și beneficiază uneori de bilete de tratament balnear, subvenționate de stat (pe lângă tratament, sunt incluse cazare și masă).



Competitorii Fontana Balneo sunt centrele de tratament balnear și de recuperare și centrele spa aflate la o distanță de 150-200km depărtare de Borsec: Tusnad, Baile Sarate Ocna Mures, Sovata, Sângeorgiu de Mureș, Septimia Odorheiu Secuiesc, Centrul Creanga Târgu Ocna, Vatra Dornei, Balvanyos Resort.

Piața spa din România este într-o continuă expansiune și se remarcă o tendință pronunțată a spațiilor de cazare de a-ți adăuga spații spa ca o atracție și serviciu în plus oferit clienților.

Analiza S.W.O.T.

Elaborarea unui plan de acțiune care urmărește eficientizarea activității societății, impune realizarea unei analize a competitivității societății, prin identificarea factorilor de influență interni (puncte tari și puncte slabe) și a celor externi (oportunități și amenințări), utilizând matricea SWOT.

PUNCTE TARI - Arhitectura deosebită - Brandul Borsec foarte cunoscut și consolidat - Calitatea ridicată a serviciilor spa și medicale - Tradiție balneară a stațiunii - Apa minerală recunoscută pentru calitățile ei curative - Cadrul natural generos	PUNCTE SLABE - Prezență modestă în media - Marketing timid - Lipsa notorietății mărcii Fontana - Bază slabă de recrutare a unui personal calificat - Echipament medical și tehnic depășit moral - Lipsa unui spațiu de cazare propriu - Lipsa unui restaurant în clădire - Spațiul dedicat facilităților redus comparativ cu suprafața totală a clădirii - Probleme tehnice frecvente - Profilul clientului țintă vag definit - Prețul nu este calibrat în funcție de costuri și publicul țintă
OPORTUNITĂȚI	AMENINȚĂRI



- Creșterea interesului publicului pentru serviciile spa - - Existența unui cluster de stațiuni balneoclimaterice și a unei strategii a turismului balnear - Înființarea OMD la nivel local - Creșterea interesului publicului pentru prevenție în sănătate - Dezvoltarea pieței din Republica Moldova ca sursă de potențiali clienți/pacienți - Mobilitate crescută a populației și dezvoltarea turismului de weekend	- Deschiderea a numeroase centre spa/wellness în zonele din apropiere - Costuri ridicate de operare (energie) - Imposibilitatea de a accesa fonduri prin proiecte - Schimbări în climatul economic - -Scăderea puterii de cumpărare a potențialilor clienți - Accesibilitate redusă
---	--

5 Viziune, misiune, obiective strategice

5.1 Viziune

Viziunea generală a autorității publice tutelare pentru FONTANA BALNEO SRL este de a asigura turiștilor care apelează la serviciile sale, în condițiile unei protecții corespunzătoare a mediului înconjurător, condiții de înaltă calitate și promptitudine folosind personal calificat și dedicat profesiei.

Asociatul unic se așteaptă la o dezvoltare durabilă a societății, prin furnizarea de servicii de calitate în condiții de competitivitate și profitabilitate și cu respectarea cerințelor privind protecția mediului.

Viziunea societății este aceea de a deveni unul din cei mai importați furnizori de servicii de spa wellness și balneo pe piața din România.

Viziunea administratorului, realistă și realizabilă pe termen scurt și mediu, conturează o societate care se dorește a fi solidă, ale cărei principal obiectiv va fi satisfacerea cerințelor prin calitatea serviciilor prestate, în condiții de utilizare eficientă și eficace a resursele disponibile.

5.2 Misiune

Misiunea FONTANA BALNEO SRL este de a presta servicii de agrement, restaurant, și tratament, în condiții de calitate, siguranță, continuitate, flexibilitate și utilizare eficientă a



resurselor materiale, umane, financiare și informaționale, în scopul obținerii unui profit rezonabil, pe termen lung.

Misiunea administratorului societății este aceea de a propune asociatului unic direcțiile strategice de dezvoltare continuă și durabilă a societății, politicile economice și comerciale, în conformitate cu mandatul acordat, de stabilire a obiectivelor pe termen mediu și scurt și a indicatorilor de performanță și de identificare a măsurilor care trebuie întreprinse în vederea îndeplinirii acestora, astfel încât societatea să devină un lider național în domeniul serviciilor de profil, un etalon de responsabilitate socială față de comunitate.

5.3 Obiective strategice

Obiectivele derivate din scrisoarea de așteptări a asociatului unic sunt:

- ✓ Asigurarea în permanență a resurselor financiare necesare funcționării societății, a programelor de investiții și plăți la termene a datoriei aferente creditelor accesate.
- ✓ Modernizarea dotării societății pentru **creșterea eficienței activității instituționale și operaționale curente;**
- ✓ Implementarea cu succes și la termen a programelor de investiții aprobate;
- ✓ **Continuarea optimizării activității operaționale** în vederea reducerii consumurilor și costurilor;
- ✓ Ajustarea și adecvarea permanentă a liniilor directoare a politicilor de resurse umane la specificul operațional și de dezvoltare a societății;
- ✓ **Urmărirea eficienței cost/beneficiu** a serviciilor prestate;
- ✓ Implementarea, dezvoltarea și monitorizarea **politicilor de management performant** durabil pentru gestionarea resurselor și evaluarea riscurilor;
- ✓ Elaborarea și implementarea politicilor de responsabilitate socială;
- ✓ Creșterea gradului de satisfacție al clienților, raportat la serviciile oferite,
- ✓ Menținerea unui nivel ridicat de profesionalism în rândul salariaților.

Obiectivul, pe termen mediu și lung, pentru FONTANA BALNEO SRL este diversificarea serviciilor și produselor oferite, relaționate cu obiectul principal de activitate, pentru crearea de noi locuri de muncă.

Obiectivele enunțate anterior sunt pentru a conferi societății stabilitate financiară, în condiții de prudență fiscal-bugetară.

5.4. Politica de investiții

Societatea își fundamentează politica de investiții exclusiv pe baza analizei cost/beneficiu, urmând să ia decizii în domeniul investițiilor funcție de capacitatea acestora de a genera venituri nete care să permită înlocuirea lor la finalul perioadei de amortizare anuală.

Societatea alocă resurse financiare suficiente în vederea întreținerii și dezvoltării unei baze materiale care să-i permită să ducă la îndeplinire obiectivele stabilite de asociatul unic Orașul



Borsec sens în care va realiza o planificare multianuală a proiectelor de investiții și va elabora o politică de investiții adecvată mediului în care activează.

Planul de investiții anual este fundamentat pe baza unor studii de oportunitate, urmărindu-se asigurarea eficienței economice a acestor investiții, este elaborat în consultare permanentă cu reprezentanții Orașului Borsec și supus aprobării asociatului unic.

Deoarece printre punctele slabe identificate în analiza SWOT sunt lipsa unor echipamente necesare pentru prestarea unor servicii de calitate cu costuri reduse precum și uzura morală a utilajelor și echipamentelor aflate în prezent în dotare, se intenționează achiziția unor echipamente medicale de ultimă generație și a unor tehnologii care să asigure costuri reduse de operare.

5.5 Calitatea și siguranța serviciilor prestate de Fontana Balneo SRL

Complexul wellness, administrat de Fontana Balneo SRL se încadrează în categoria societăților, care acționează cu scop comercial și urmăresc să creeze valoare economică. Operează într-o piață concurențială, ceea ce presupune adoptarea de către Consiliul de administrație a unui plan de administrare, care să urmărească creșterea competitivității, a profitabilității, îmbunătățirea calității serviciilor și reducerea indicatorilor de risc.

Pentru menținerea unui nivel ridicat al calității serviciilor prestate de către societate și în vederea dezvoltării mecanismelor proprii de analiză și monitorizare a performanței, implementarea și certificarea unui sistem de management al calității este un deziderat al Consiliului de Administrație.

Calitatea și siguranța serviciilor prestate sunt prioritare pentru Consiliul de administrație. Pentru conformarea cu standardele serviciului în domeniu și pentru desfășurarea activității la un înalt nivel, Consiliul de administrație își propune, ca întregul personal al societății să dobândească competențe avansate în desfășurarea activității prestate, cu conștientizarea rolului propriu în realizarea acestui deziderat.

Dezvoltarea sistemului de management al siguranței și al sistemului de management al calității serviciilor va asigura monitorizarea obiectivelor, prin stabilirea unor indicatori de performanță și a unor valori țintă în strânsă corelare cu obiectivele principale stabilite în Planul de administrare a societății.

Implementarea unor programe de audit intern va asigura îmbunătățirea continuă și dezvoltarea activității precum și furnizarea informațiilor relevante cu privire la desfășurarea proceselor, ce au impact asupra realizării obiectivelor organizației în toate domeniile considerate prioritare în Planul de administrare a societății.

6 Transparență și guvernanță corporativă

6.1 Transparență și comunicare



Într-un mediu concurențial puternic, în care este esențială asigurarea confidențialității informației profesionale și, în mod particular, a secretului profesional în domeniul de activitate, societatea dispune de reguli interne pentru a asigura acest echilibru între:

- necesitatea păstrării informațiilor confidențiale, și
- necesitatea dezvăluirii informațiilor corporative relevante în scopul protecției intereselor acționarilor, precum și a celorlalte categorii de părți interesate.

În scopul asigurării transparenței și accesului la informație al tuturor părților interesate, cât și respectării prevederilor legale în vigoare, societatea asigură diseminarea informațiilor relevante cu privire la societate, inclusiv aspectele principale ale politicii sale de guvernanta corporativa, situațiile financiare și performanța societății, precum și orice alt eveniment important referitor la societate și activitatea sa.

Cu privire la circuitul intern al informației și la dezvăluirea către public a informațiilor importante, societatea dispune de reglementări interne care asigură atât respectarea confidențialității și a interdicției de a utiliza respectiva informație în interes propriu, cât și diseminarea în timp util a informațiilor corporative relevante.

Societatea face publică informația într-un mod care permite publicului accesul egal și complet la informații, în acest scop, dezvoltând o politică adecvată de comunicare, bazată pe utilizarea de forme diverse de comunicare. Informațiile relevante vor fi publicate pe pagina proprie de internet.

6.2 Guvernanta corporativă

În cadrul acțiunilor ce urmează a fi propuse și implementate în perioada următoare propunem un Program de dezvoltare a sistemului de control intern/managerial, cu următoarele etape principale pentru dezvoltarea Guvernantei Corporative:

a) Analiza de conformitate și etica la nivelul societății

Această etapă presupune analiza structurii și categoriilor de operațiuni derulate de societate pentru a determina cadrul normativ aplicabil (național și european, inclusiv acquis-ul comunitar direct aplicabil), precum și a standardelor și bunelor practici relevante.

b) Identificarea și asumarea valorilor societății

Presupune organizarea și facilitarea procesului de definire a misiunii - viziunii – valorilor societății, în raport de nevoile de conformitate și etica identificate și în raport de prioritățile economico-financiare ale companiei.

c) Codul de Etică



Conducerea executivă a societății va lucra la elaborarea unui proiect de Cod de Etică (conduită) al societății care va fi supus dezbaterii interne.

Codul Etic, se va baza pe următoarele principii: respectarea cadrului legal și a normelor interne, respect și încredere, orientarea spre calitate, confidentialitate, evitarea conflictelor de interese, transparența și loialitate.

După parcurgerea etapelor de elaborare, analiza și aprobarea Codului etic va fi făcut cunoscut angajaților săi.

Aceasta reprezintă componenta finală a programului, care presupune instruirea periodică a tuturor angajaților cu privire la strategia instituțională a societății, așteptările în materie de conduită prin raportare la codul etic, precum și drepturile și obligațiile personalului în materie de etică și conformitate.

Organizarea programului de formare porneste de la premisa că, dacă o societate asigură funcționarea eficientă a promovării unui comportament etic, determinând schimbare atitudinală în rândul personalului său, atunci acest sistem poate să limiteze conflictele interne, utilizarea resurselor societății în alte scopuri decât cele pentru care sunt acolo, utilizarea imaginii acesteia în beneficiul personal al angajaților sau sabotarea intereselor societății prin conduita necorespunzătoare a angajaților în raport cu clienții sau partenerii de afaceri, respectiv corupția etc. Iar toate acestea se măsoară în bani.

Funcționarea unui astfel de sistem contribuie la întărirea sistemului de integritate intern și a sentimentului de siguranță al angajatului, la identificarea acestuia cu valorile societății, deci la o performanță mai mare, care în cele din urmă se poate traduce în profit mai mare.

6.3 Dezvoltarea și implementarea sistemului de control intern managerial. Managementul riscurilor

Managementul riscului este o parte esențială a managementului strategic al oricărei organizații, fiind procesul prin care organizațiile abordează metodic riscurile legate de activitățile lor sporind astfel înțelegerea avantajelor și dezavantajelor potențiale ale factorilor care pot afecta organizația. Aceasta abordare crește probabilitatea de succes și reduce atât probabilitatea de eșec cât și nivelul de incertitudine asociat cu atingerea obiectivelor organizației.

În cadrul societății managementul riscului este deja o componentă esențială în fiecare proiect, în prioritizarea acțiunilor și investițiilor. Managementul societății este în continuare preocupat și responsabil pentru stabilirea și aprobarea politicilor, alinierea obiectivelor managementului riscului cu obiectivele și strategiile societății și pentru alocarea resurselor necesare.



7. Concluzii

Principalele directive, privind administrarea societății Fontana Balneo SRL, obiectivele fundamentale, țintele de performanță și prioritățile strategice prevăzute în prezentul Plan de administrare vor constitui o cale care trebuie urmărită de Consiliul de administrație pentru o mai bună coordonare a demersurilor viitoare ce vor fi întreprinse în sectorul de turism.

Prezentul Plan de administrare va fi completat cu componenta managerială a directorului societății în vederea realizării indicatorilor de performanță financiari și nefinanciari.