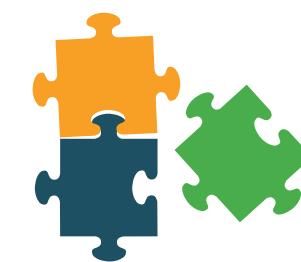
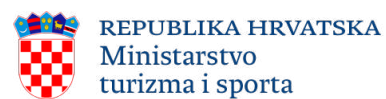


programi stručnog usavršavanja djelatnika članova Udruge poduzetnika u hotelijerstvu Hrvatske



UPUHH Hotel
Academy

jesen 2026.



Organizator



Partnerske udruge

Kamping udruženje Hrvatske (KUH)
Udruga jedinstvenih hrvatskih hotela – Impresia
JRE Hrvatska

Pridruženi partneri

Hrvatska udruga turizma
Udruga hrvatskih putničkih agencija
Hrvatski sommelier klub
Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija
Ekonomski fakultet Zagreb
Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“, Pula
Sveučilište u Zadru
Veleučilište Aspira
Veleučilište u Karlovcu

Program je sufinanciran sredstvima
Ministarstva turizma i sporta



Pokrovitelj:



Turističko-ugostiteljska škola, Split
Srednja škola Stjepana Sulimanca, Pitomača
Srednja strukovna škola, Vinkovci
Škola za turizam, ugostiteljstvo i trgovinu, Pula
Turistička zajednica Istarske županije
Turistička zajednica Splitsko-dalmatinske županije
Turistička zajednica Krapinsko-zagorske županije

Ključne informacije

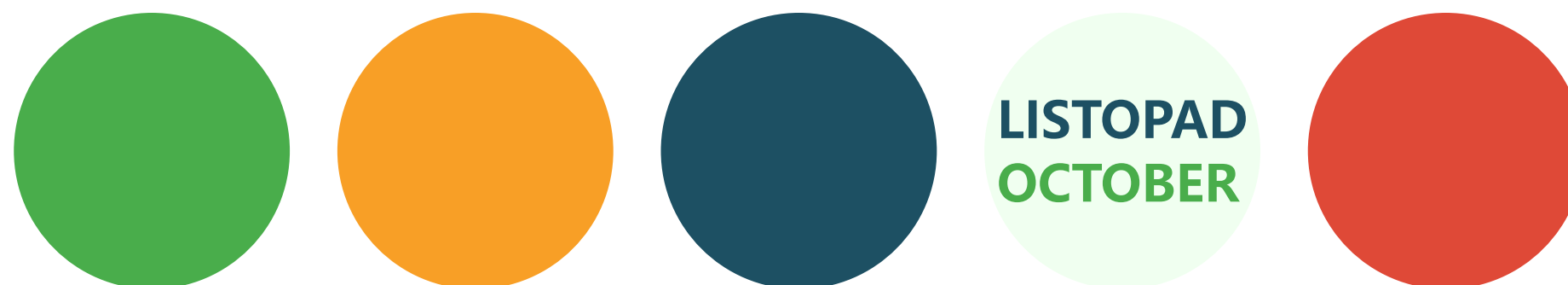


Kako sudjelovati

- Kako biste sudjelovali, za svaki željeni modul morate se registrirati zasebno (poveznice se nalaze u tablici s popisom svih modula te na kraju opisa svakog modula)
- Za sva pitanja i pojašnjenja stojimo na raspolaganju na e-mailu: info@upuhh.hr i telefonu 01/4836-167



NAZIV EDUKACIJE	PREDAVAČ	STRATEŠKO PODRUČJE	DATUM
LISTOPAD / OCTOBER			
Modul 14. Delivering Excellence in Guest Experiences	Erica C. Amoroso Fernandez, Glion Institute of Higher Education, Switzerland	Hotel operations	Friday 02.10.
Modul 15. Repozicioniranje i restrukturiranje poslovanja u hotelskoj industriji – da li, kada i kako?	Sanja Čižmar, 505 savjetovanje Kristian Šustar, Jadran Hoteli	Strateški management	Četvrtak 08.10.
Modul 16. Sustainability as a Luxury Value – integrating eco-consciousness without compromising exclusivity	Katarina Larisa Ham, Quintessentially	Strateški management	Utorak 27.10.
STUDENI / NOVEMBER			
Modul 17. Kreativne tehnike za oblikovanje izvrsnog marketinškog sadržaja: od oglašavanja do objava za društvene mreže	Vatroslav Škare, Ekonomski fakultet-Zagreb Ivan Tušek, Freelance Creative Director	Marketing i prodaja	Četvrtak 26.11.
Modul 18. Izgradnja i vođenje visokoefikasnog tima u F&B sektoru	Damir Muranović, Valamar Riviera	Hotelske operacije	Petak 27.11.





strategic area
HOTEL OPERATIONS

language
ENGLISH

complexity level
INTERMEDIATE ★★☆☆
(basic understanding of the topic is desirable)

2nd October 2026 | Friday | from 10:00 till 12:00 hours

MODULE 14: Delivering Excellence in Guest Experiences

BRIEF DESCRIPTION OF EDUCATION

Explore the evolving expectations of today's discerning clients and understand how service excellence influences loyalty, reputation and brand differentiation. Discover the importance of personalisation, emotional engagement, attention to detail and employee empowerment in creating exceptional guest experiences. Examine best practices from luxury retail and hospitality and learn how to consistently deliver memorable experiences that exceed expectations and build lasting relationships.

CONTENT

We will explore what service excellence truly means and why it became a critical driver of memorable guest experiences, loyalty and brand differentiation. We will examine the evolving expectations of today's clients and consider how they are reshaping the way leading businesses design and deliver experiences. What are the pillars of service excellence? We will analyse some of the most important, including personalisation, anticipation, emotional intelligence and employee empowerment.

We will also discuss the role of service recovery and how organizations can transform service failures into opportunities to strengthen client relationships.

Finally, we will consider how data and technology, leadership and employee experience can support the consistent delivery of exceptional services while preserving the human touch that remains at the heart of every memorable guest experience.

TARGET GROUPS

- Senior management (CEOs, Board members, Directors of Strategic Planning, Retail VP, Hotel Directors – GMs, Marketing Directors, Sales Directors, Human Resources Directors, Operations Directors)
- Middle management (Heads of Operational Departments of Hotels, Head of Client Experience Department, Head of Retail)

HANDOUTS

Presentation material in the English language will be delivered to participants in electronic (pdf) form after the session.



Erica C. Amoroso Fernandez
Glion Institute of Higher Education,
Switzerland

Erica Amoroso has held global leadership positions in Luxury Retail at Louis Vuitton Malletier and La Prairie Group across Europe. Prior to that, she served in the Banking and Law industries as a specialist of business law. In her commercial leadership roles, Erica has excelled in building client-centric teams, driving operational and commercial excellence within diverse cultural settings.

As a Visiting Lecturer at Glion Institute of Higher Education, she is passionate about shaping the future leaders within the vibrant Luxury and Hospitality industries. She delivers courses on Retail Management and Retail & Physical Distribution Channels to Masters and Executive Students.

Erica holds an MBA from HEC Paris, an LL.M. from Columbia University School of Law and a J.D. (Juris Doctor) from Universidad de Buenos Aires. She is fluent in French, Spanish & English and intermediate in German.



strateško područje
STRATEŠKI MANAGEMENT

jezik predavanja
HRVATSKI

razina složenosti
SREDNJA ★★☆☆
(poželjno je osnovno razumijevanje materije)

8. listopada 2026. | Četvrtak | od 10:00 do 12:15 sati

MODUL 15: Repozicioniranje i restrukturiranje poslovanja u hotelskoj industriji – da li, kada i kako?

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Ovisno u kojoj se fazi životnog ciklusa nalazi hotel ili turistički portfelj unutar poduzeća, repozicioniranje se javlja kao jedna od efikasnih mogućnosti za dugoročno unaprjeđenje poslovnog uspjeha.

Također, polazeći od specifičnosti internih ili eksternih uvjeta koji utječu na poslovni rezultat, putem restrukturiranja poslovanja može se utjecati na efikasniju strukturu troškova, bolju organizaciju poslovnih procesa, isplativije troškove financiranja ili za stvaranje uvjeta za investiranje u unaprjeđenje proizvoda.

Tijekom predavanja ćemo se osvrnuti na hotele i turističke portfelje koji se nalaze u različitim tržišnim, operativnim i financijskim uvjetima, te pokazati kako konkretno provesti procese restrukturiranja u specifičnim situacijama.

SADRŽAJ

- Pozicioniranje hotela na tržištu i potreba za repozicioniranjem
- Zašto i kada restrukturirati poslovanje u hotelijerstvu
- Kako efikasno upravljati procesom restrukturiranja poslovanja u hotelskoj industriji
- Optimiziranje hotelskih operacija

CILJNE SKUPINE

Viši i srednji menadžment (direktori razvoja i strateškog planiranja, direktori operacija, direktori klastera, direktori hotela, direktori marketinga i prodaje, ljudskih resursa, financija i kontrolinga)

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

Isporučuje se polaznicima u elektroničkom (pdf) obliku nakon završetka edukacije



Dr.sc. Sanja Čižmar

505 savjetovanje

Direktorica i osnivač boutique savjetničke kompanije 505 savjetovanje, specijalizirane za hospitality industriju i turizam. Tijekom svoje 30-godišnje karijere u poslovnom savjetovanju u području 'hospitality' industrije i turizma, Sanja Čižmar je vodila i sudjelovala na preko 400 savjetodavnih projekata za vodeće turističke kompanije, investitore i Vlade, u Hrvatskoj i 15 zemalja regije i svijeta.

Vrlo je aktivna u vođenju programa edukacija i treninga u hotelsko-turističkoj industriji u Hrvatskoj i Jugoistočnoj Europi. Surađuje s Ekonomskim fakultetom Zagreb na Katedri za turizam i ZŠEMom, te je ovlašteni Senior International Advisor EBRD-a.



Kristian Šustar

Jadran Hoteli, predsjednik Uprave

Hotelski izvršni direktor s više od 25 godina iskustva u vođenju, razvoju i transformaciji hotelskih kompanija i portfelja. Specijaliziran je za strateško repozicioniranje, restrukturiranje poslovanja, razvoj hotelske imovine i stvaranje dugoročne vrijednosti u kompleksnim, investicijski intenzivnim okruženjima.

Tijekom karijere obnašao je funkcije glavnog izvršnog direktora, direktora razvoja i člana uprava vodećih hotelskih kompanija, uključujući Jadran hotele Rijeka, Maistru, Dubrovnik Riviera Hotels, HUP-Zagreb, ALH i Uniline.

U radu spaja operativno razumijevanje hotelijerstva s investicijskom i vlasničkom perspektivom, surađujući s međunarodnim investitorima, bankama, hotelskim operatorima i globalnim brendovima na projektima u Hrvatskoj i inozemstvu. Paralelno s izvršnim funkcijama aktivan je u stručnim tijelima turističkog sektora i akademskoj nastavi.



strategic area
STRATEGIC MANAGEMENT

language
ENGLISH

complexity level
ADVANCED ★★★★★
(previous experience in luxury hospitality or premium guest management recommended)

27th October 2026. | Tuesday | from 10:00 till 12:00 hours

MODULE 16: Sustainability as a Luxury Value – integrating eco-consciousness without compromising exclusivity

BRIEF DESCRIPTION OF EDUCATION

This education explores how sustainability can become a meaningful luxury value without diminishing exclusivity, comfort, or the sense of exceptional service. Participants will gain a practical understanding of how environmentally conscious practices can be integrated into luxury hospitality while preserving desirability, personalization, discretion, and premium positioning. The program translates sustainability principles into strategies for guest experience, operations, communication, and brand value. Emphasis is placed on authenticity, responsible sourcing, resource efficiency, circularity, and communicating sustainability in a way that enhances rather than compromises the luxury experience.

CONTENT

- The evolving relationship between sustainability, luxury, and guest expectations
- How eco-consciousness can enhance rather than dilute exclusivity, comfort, and desirability
- Practical strategies for integrating sustainable design, sourcing, energy, water, waste, and operational practices into luxury hospitality
- Authentic sustainability storytelling: communicating responsible choices without greenwashing or compromising the guest experience
- The role of personalization and discreet service in delivering sustainable luxury to high-end and UHNW guests
- Frameworks for balancing environmental responsibility, operational excellence, commercial value, and uncompromised luxury standards

TARGET GROUPS

General Managers, Hotel Directors, Owners and Asset Managers, Heads of Sales and Marketing, Guest Relations and Concierge Managers, Luxury Travel Designers, Front Office and VIP Services leaders, Senior Hospitality Professionals working with high-end and ultra-luxury clientele

HANDS-OUT

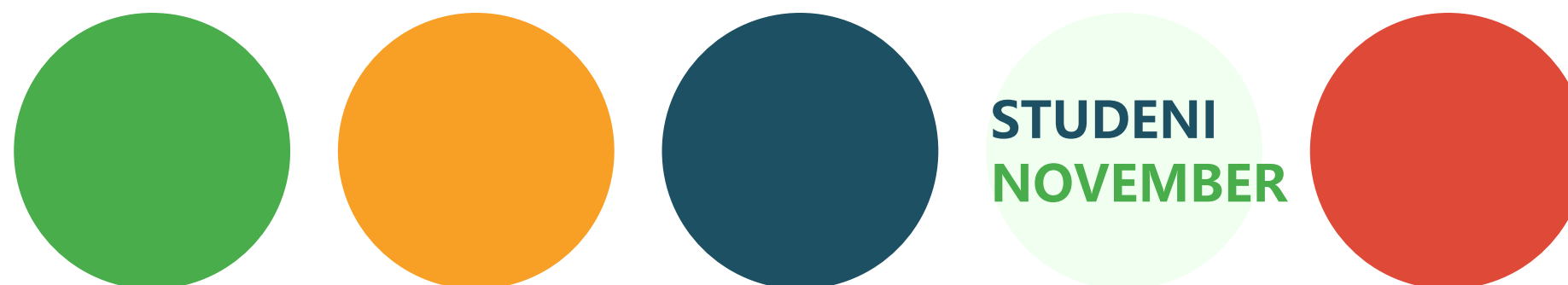
Presentation material in English (pdf) provided after the session.



Katarina Larisa Ham
Quintessentially

Katarina Larisa Ham is an international luxury hospitality consultant and educator specializing in Ultra-High-Net-Worth client experience, bespoke service design, and emotional intelligence in hospitality. She has worked extensively with five-star hotels, private members' clubs, luxury travel companies, and UHNW individuals across Europe and the Middle East.

Katarina combines psychological insight with operational excellence, helping organizations translate guest expectations into measurable loyalty and revenue growth. She is recognized for her strategic yet highly practical approach to luxury service. Her work focuses on trust-building, discretion, and long-term relationship management at the highest level of hospitality.





strateško područje
LJUDSKI RESURSI

jezik predavanja
HRVATSKI

razina složenosti
SREDNJA-VIŠA ★★★★★
(poželjno je osnovno poznavanje materije)

26. studeni 2026. | četvrtak | od 10 do 12 sati

MODUL 17: Kreativne tehnike za oblikovanje izvrsnog marketinškog sadržaja: od oglašavanja do objava za društvene mreže

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Modul prikazuje praktične metode za razvoj privlačnih i učinkovitih poruka u oglašavanju i na društvenim mrežama. Kroz konkretne alate i primjere, polaznici uče kako pretvoriti ideje u sadržaj koji osvaja pažnju i potiče angažman. Poseban naglasak stavlja se na primjenu kreativnih tehnika poput storytellinga, metafora, humora i kontrasta te na prilagodbu poruka različitim digitalnim kanalima i formatima. Polaznici će također upoznati kako umjetna inteligencija može pomoći u razvoju i razradi kreativnih ideja te oblikovanju kvalitetnijeg marketinškog sadržaja.

SADRŽAJ

- Kratki uvod u marketing sadržaja: razumijevanje odnosa publike i vrsta sadržaja
- Kreativne tehnike i okidači pažnje: primjena storytellinga, metafora, humora, kontrasta i drugih provjerenih pristupa u pisanju i vizualima
- Formati i prilagodba sadržaja različitim kanalima: kako strukturirati i stilizirati poruke za oglase, Instagram, LinkedIn, YouTube i druge platforme
- Primjena umjetne inteligencije za iskorištavanje potencijala kreativnih tehnika kod oblikovanja marketinškog sadržaja

CILJNE SKUPINE

Specijalisti za marketing/digitalni marketing/marketing sadržaja/digitalno oglašavanje; Voditelji projekata digitalnog marketinga; Voditelji marketinških timova

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

Isporučuje se polaznicima (u skraćenom obliku) u elektroničkom (pdf) formatu nakon završetka edukacije



prof. dr. sc.
Vatroslav Škare

Ekonomski fakultet Zagreb

Profesor marketinga na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu. Predaje digitalni marketing, istražuje ga i povremeno provjerava u praksi kao konzultant. Voli dobre ideje, ali još više one koje stvarno funkcioniraju. Slaže se s Ivanom da je „tako se uvijek radilo” loš argument, a „Al će to riješiti” još lošiji. Vjeruje da je najbolja marketinška komunikacija ona koju ljudi ne žele preskočiti.



Ivan Tušek

Freelance Creative Director

Diplomirao na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu. Agencijsku karijeru započeo u Degordianu, završio u Publicisu. Freelance kreativni direktor u Hladnom Tušu od 2022. Radi oglašavanje, brendiranje, strategije, digitalno i tradicionalno. Umara ga izjava “tako se uvijek radilo”. Smatra da su svi ljudi kreativni. Ljudi s kojima radi su mu važniji od posla koje radi. Vjeruje da treba smanjiti konzumaciju interneta i češće staviti nešto na njega.



strateško područje
HOTELSKE OPERACIJE

jezik predavanja
HRVATSKI

razina složenosti
SREDNJA ★★☆☆

Srednja (poželjno je osnovno poznavanje F&B sektora)

27. studeni 2026. | petak | od 10:00 do 11:30 sati

MODUL 18: Izgradnja i vođenje visokoefikasnog tima u F&B sektoru

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Ova edukacija omogućuje bolji uvid u današnju problematiku sve težeg zapošljavanja i stvaranja efikasnog tima u F&B sektoru. Još je veća problematika stalnog treniranja takvog tima u svrhu postizanja željenih i zacrtanih zadataka i ciljeva.

Ovom edukacijom pomoći ćemo voditeljima da nakon zapošljavanja djelatnika u timu - sustavno rade na treniranju i praćenju rezultata kao i na održavanju dobre timske kulture a sve u svrhu posjedovanja tima kojemu mogu vjerovati kao odraz uzajamnog poštovanja i suradnje.

Samim time će se povrat uložених sredstava, vremena i truda vratiti u profitabilnom izdanju.

SADRŽAJ

- Kako i na koji način zapošljavati nove članove tima
- Današnja generacijska skupina naših budućih djelatnika
- Načini vođenja tima u svrhu izgradnje učinkovitog tima.
- Važnost timskog rada za cijeli kolektiv
- Delegiranje zadataka i kontrola izvršenih zadataka

CILJNE SKUPINE

Direktori i manageri F&B odjela, voditelji restorana, barova i kuhinja.

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

Isporučuje se polaznicima u elektroničkom (pdf) obliku nakon završetka edukacije

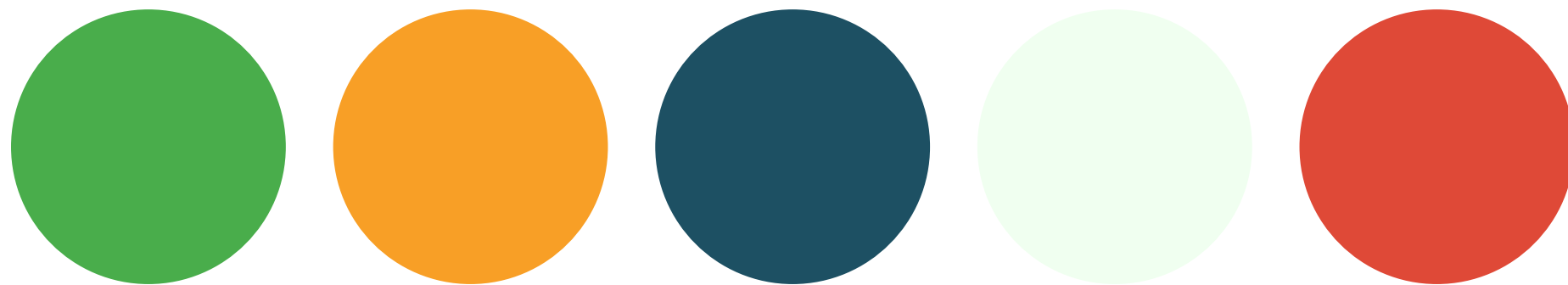


Damir Muranović

**Serving training manager,
Valamar Riviera**

Damir Muranović ima 37 godina iskustva u Valamar Rivieri, tijekom kojih je prošao gotovo sve ključne razine razvoja u području hrane i pića – od početne pozicije servira, preko niza operativnih i rukovodećih funkcija, do pozicija direktora hrane i pića i event managera. Danas djeluje kao Serving Training Manager, odnosno voditelj trenera u pansionskom poslovanju na korporativnoj razini Valamar Riviere, gdje je usmjeren na razvoj standarda usluge, prijenos znanja i unapređenje kompetencija zaposlenika.

Svoje stručno obrazovanje započeo je u TUŠ Anton Štifanić u Poreču, dodatno se obrazovao na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu. Višedesetljetno operativno i menadžersko iskustvo daje mu široko razumijevanje svih faza razvoja karijere u ugostiteljstvu, kao i specifičnih izazova s kojima se susreću zaposlenici i voditelji u svakodnevnom poslovanju.



Organizator

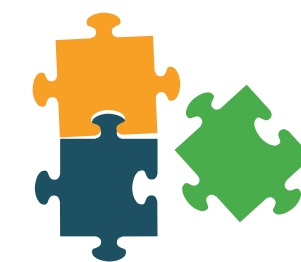


Za sva pitanja i pojašnjenja stojimo na raspolaganju

www.upuhh.hr

e-mail: info@upuhh.hr

telefon: 01/4836-167



UPUHH Hotel
Academy

jesen 2026.