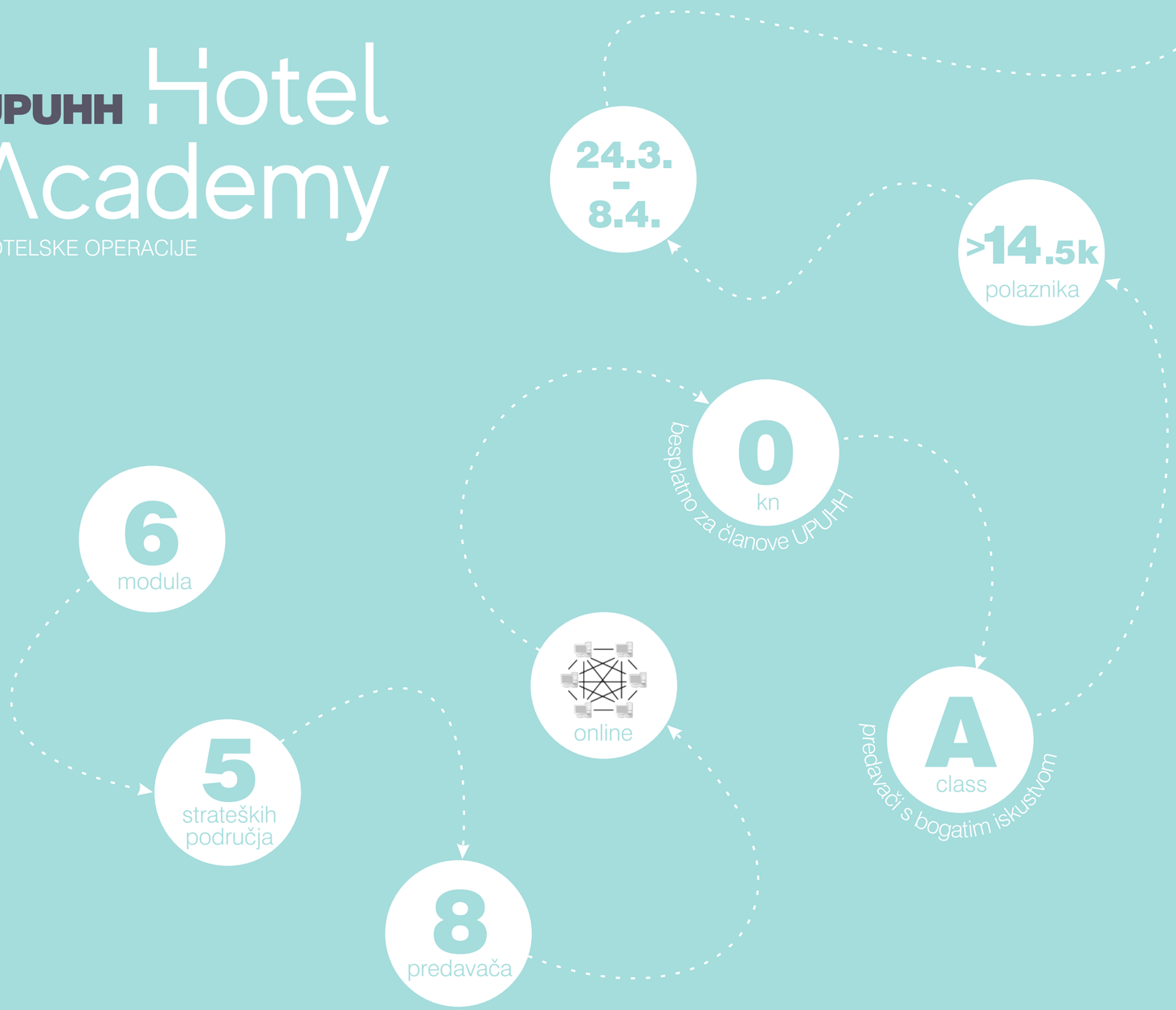
UPUHH Hotel Academy

Hotelske operacije

2022

UPUHH Hotel Academy

HOTELSKE OPERACIJE



Organizator

UPUHH
UDRUGA PODUZETNIKA U HOTELIJERSTVU HRVATSKE

Program je sufinanciran sredstvima Ministarstva turizma i sporta

REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo turizma i sporta

Pokrovitelji

CROATIA

HUT Hrvatska udruga turizma

KAKO SUDJELOVATI:

- Svi zainteresirani trebaju se registrirati ispunjavanjem obrasca koji se nalazi na poveznici: **Obrazac za registraciju**
- Poveznicu za spajanje poslat ćemo Vam na e-mail dan prije održavanja svakog od modula.
- Edukacije su besplatne za članice UPUHH-a
- Za sva pitanja i pojašnjenja stojimo na raspolaganju na e-mailu: **info@upuhh.hr** i telefonu 01/4836-167

DATUMI	TEME	PREDAVAČI	STRATEŠKO PODRUČJE
24.03.2022.	**MODUL 11:** Guest Experience @Reservations & Front Office	**Sabrina Regner** Falkensteiner Hotels & Residences, Austrija	Recepcija
25.03.2022.	**MODUL 12:** INSPARATIONS - Top Trends in Spa & Wellness | Postpandemic influences factors | The Future Spa Journey Experience	**Yvonne Tesch** Falkensteiner Michaeler Tourism Group, Austrija	SPA & wellnes
31.03.2022.	**MODUL 13:** Suvremeni trendovi u hotelskom domaćinstvu	**doc.dr.sc. Ivana Ivančić** Fakultet za turizam i hotelski menadžment Opatija **Ana Jajalo** AEGO d.o.o.	Hotelsko domaćinstvo
01.04.2022.	**MODUL 14:** Osobna i timska efikasnost	**Zvjezdana Dragojević** Prava Formula **Lana Horak Pajić** Prava Formula	Ljudski potencijali
07.04.2022.	**MODUL 15:** Konkretnije s Tomom Gretićem	**Tom Gretić**	Food&Beverage
08.04.2022.	**MODUL 16:** UP-selling for Waiters & Waitress	**Alexander Orlandini** Orlandini Consulting, Austrija	Food&Beverage

MODULE **11**

March 24th 2022 from 9:00 to 11:30

strategic area:
RECEPTION

Guest Experience @Reservations & Front Office

UPUHH Hotel Academy

BRIEF DESCRIPTION OF EDUCATION

The expectations of our guests have changed in recent years and the Covid pandemic in particular has accelerated technological advances and also made them necessary. As a hotelier, how do you balance human and technological investment and improve the guest experience from interest to departure?

CONTENT

- Guest Experience Circle
- New trends & technologies – robot vs. human
- Expectations from guests of tomorrow

TARGET GROUPS

- GMs
- HOD in Reservations, Front Office or other operational departments

HANDS OUT

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

ENG language

complexity level

INTERMEDIATE
(basic understanding of the topic is desirable)

Sabrina Regner
Falkensteiner Hotels & Residences

Sabrina started traditionally as a front office/reservation agent, through sales management to resident manager and subsequent transfer to the corporate office. Currently she is responsible for the operational department Reservation and Front Office as well as the Online Sales Partners. The area of responsibility includes the optimisation of processes as well as an increase in quality and efficiency.

MODULE **12**

March 25th 2022 from 9:00 to 11:30

strategic area:
SPA & WELLNESS

“INSPARATIONS” - Top Trends in Spa & Wellness | Postpandemic influences factors | The Future Spa Journey Experience

UPUHH Hotel Academy

ENG language

complexity level

INTERMEDIATE
(basic understanding of the topic is desirable)

BRIEF DESCRIPTION OF EDUCATION

Over the last 2 years, the pandemic have had a major impact on people's live, especially how they work nowadays, balance their lives and invest in themselves. A new mindset has been developed and people are in general willing to do more for themselves – for their body, mind & soul. Their consumer behaviour has changed, also inspired by the actual strong booming topics, such as nature, sustainability and ecology. Especially, for Spas & Wellness, is the pandemic outcome an extremely positive one and opens an immensive chance to inspire guests through tailor-made created Spa experiences. Consequently, the traditional Spas have rapidly to redefine themselves to remain competitive and relevant on the market. The training module focuses on the Top Trends in Spa & Wellness, analyses the major postpandemic influencing factors as well shows up with strategic initiatives how to successfully position and promote Spas in the future.

CONTENT

- Understanding the new mindset of our Spa guests
- Analyse Top Spa & Wellness trends, also as postpandemic outcome
- Inspiring the nowadays Spa guest
- Creating a tailor-made Spa Journey

TARGET GROUPS

- GM's
- Heads of Department: Spa Managers, Senior Therapists, Sport & Event Managers, Guest Relations
- Public Relations, Consultants

HANDS OUT

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

Yvonne Tesch

Falkensteiner Michaeler Tourism Group

Yvonne Tesch has more than 23 years experience in the hotel industry, finalized the Hotel School in Klessheim, Salzburg, as well holds a Bachelor degree of the university of Derby, UK, in hotel management. Yvonne started her career path as the first female sommelier in Savoy in London, UK & continued afterwards to work for international hotel groups such as Kempinski, Capella, Hilton in operational leading functions, from F&B Manager to the General Manager in 5 different countries.

One career station was also Croatia, where Yvonne worked & lived in Zadar and was for 3 years the General Manager of the Falkensteiner Hotel & Spa Iadera.

Currently major focus of her work is to drive up quality, define standards & processes to increase performance excellence & guest satisfaction as well to develop all team members within the hotel properties through tailor-made trainings & coachings on the job & spot. Additionally, Yvonne is highly involved with the concept- & product development of actual, refurbished & newly opening hotels in her expertise for Spas, Sport & Active, Entertainmentn & Family.

MODUL 13

31.3.2022. od 9:00 do 12:30

strateško područje:
HOTELSKO DOMAĆINSTVO

UPUHH Hotel Academy

Suvremeni trendovi i izazovi hotelskog domaćinstva

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Hotelska je industrija vrlo dinamična, te se hotelsko poslovanje u svim svojim aspektima mora kontinuirano prilagođavati promjenama. Hotelsko domaćinstvo jedno je od ključnih odjeljenja hotela te je u svojem djelovanju izloženo kako internim, tako i eksternim zahtjevima za promjenama i prilagodbama. Izazovi odgovornog i kvalitetnog poslovanja suvremenog hotelskog domaćinstva ne proizlaze samo iz promjena koje nastaju u motivima, navikama i potrebama suvremenog gosta, već i iz promjena koje nastaju uslijed intenzivne konkurencije, tehnoloških promjena, ograničenih resursa, organizacijskih promjena i kriza.

SADRŽAJ

- Suvremeni trendovi i izazovi u menadžmentu hotelskog domaćinstva
- Organizacija rada i efikasnost poslovanja hotelskog domaćinstva
- Upravljanje zaposlenicima u hotelskom domaćinstvu
- Automatizacija poslovanja i IT tehnologije u hotelskom domaćinstvu

CILJNE SKUPINE

- Srednji i viši hotelski menadžment (direktori hotela, direktori hotelskih operacija, srednji hotelski menadžment, menadžment hotelskog domaćinstva)

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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

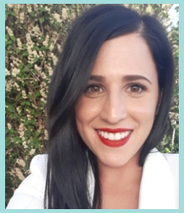
HR
jezik izvođenja

razina složenosti
SREDNJA
(poželjno je osnovno razumijevanje materije)

Doc. dr. sc. Ivana Ivančić

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu

Ivana Ivančić docentica je na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Sveučilišta u Rijeci. Doktorat je stekla na istoimenoj instituciji gdje trenutačno predaje na kolegijima Animacija u turizmu, Principi i praksa turizma i hotelijerstva te vodi Stručnu praksu studenata. Voditeljica je programa cjeloživotnog obrazovanja Menadžment hotelskog domaćinstva i sudjeluje u edukacijama hotelskih domaćica i hotelskih sobarica.



Ana Jajalo, mag. oec.

AEGO d.o.o.

Diplomirala na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu (FMTU), dok je karijeru započela u Liburnia Riviera Hotelima (LRH) još tijekom srednje školskog obrazovanja unutar smještajnog odjela. Po završetku Fakulteta, odrađuje pripravnički staž te u 24. godini postaje najmlađi direktor hotela u Opatiji. Tijekom svoje uspješne karijere u LRH d.d. napredovala je do korporativnog voditelja odjela smještaja za grupaciju i uspješno koordinirala 13 recepcija, 13 domaćinstava i 6 wellnessa. U 2020. godini, napušta korporativni svijet te postaje direktor 4* Luxury Hotela Joel u Novalji te nakon uspješno odrađene sezone pogođene pandemijom virusa COVID-19, osniva tvrtku za menadžment i savjetovanje u hotelijerstvu; AEGO d.o.o.

MODUL **14**

1.4.2022. od 9:00 do 12:30

strateško područje:
LJUDSKI POTENCIJALI

UPUHH Hotel Academy

Osobna i timska efikasnost

KRATKI OPIS EDUKACIJE

U svijetu koji se nepredvidivo i ubrzano mijenja zahtjevnost voditeljske uloge gotovo eksponencijalno raste. Voditeljima je potrebna vještina u upravljanju sobom, drugim pojedincem, timom i poslovanjem. Planiranje je presudno za efikasno postavljanje prioriteta koji podržavaju odvijanje operativnih zadataka i omogućavaju ostvarenje dugoročnih ciljeva. Upravljanje timom kroz svrhu i ciljeve tima, procese i kvalitetne odnose u timu je ključna poluga uspješnih timova. Uz sve to voditelj treba biti i primjer kako pronaći dobar i dugotrajno održiv balans osobnog zadovoljstva poslom i odmora.

SADRŽAJ

- Vizija, životne uloge i prioriteti
- Planiranje i održavanje fokusa
- Samo generirani i standardni kradljivci vremena
- Prioriteti, snage i osobne granice
- Čvrste ili fleksibilne granice – o čemu to ovisi
- Kako se spasiti od sebe samog/same, granice u timu, granice u obitelji – asertivnost
- Kako jasnoćom do veće efikasnosti članova tima
- Timska efikasnost i sinergija – što voditelj može učiniti
- Faze razvoja tima i voditeljski postupci

CILJNE SKUPINE

- Svi koji žele unaprijediti osobnu i timsku efikasnost (djelatnici u turizmu, srednji i viši menadžment u turizmu)

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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

HR jezik izvođenja

razina složenosti

SREDNJA
(poželjno je osnovno poznavanje materije)

prof. Zvjezdana Dragojević
Prava formula d.o.o.

Zvjezdana Dragojević je savjetnica u području profesionalnog, organizacijskog i osobnog razvoja. U svojoj višegodišnjoj karijeri radila je u raznim organizacijskim sustavima, od dječjeg vrtića kao stručni suradnik/psiholog do velike korporacije. Bila je i direktorica Centra za djecu, mlade i obitelj Rotary Fundacije za psihološku pomoć gdje je rukovodila multidisciplinarnim stručnim timom. Radila je više godina kao interni trener u Odjelu treninga i razvoja u Službi za korisnike, a zatim i kao voditelj Odjela za razvoj zaposlenika u međunarodnoj telekomunikacijskoj kompaniji, VIP net d.o.o. U radu primjenjuje znanja stečena na raznim stručnim edukacijama iz područja školovanja i razvoja zaposlenika, upravljanja talentima te gestalt psihoterapije i coachinga. Profesionalni je coach mentor educiran od Oxford Brookes University u skladu s EMCC (European Mentoring and Coaching Council). Autorizirana je korisnica teorije i alata Četiri sobe promjene. Vjeruje u to da svaka osoba ima potencijal za sreću, rast i ostvarenje vlastitih snova.

prof. Lana Horak Pajić
Prava formula d.o.o.

Lana Horak Pajić je psihologinja s područjem interesa u organizacijskoj psihologiji i razvijanju kreativnosti. Radila je kao HR stručnjakinja u odjelu edukacije i razvoja velike internacionalne kompanije gdje je bila odgovorna za razvojne planove zaposlenika te kreiranje i provođenje treninga. Radila je i kao HR partner u malim kompanijama u stvaranju organizacijske kulture i strategija te selekciji i razvoju zaposlenika. Provodi coaching, grupno te individualno savjetovanje, a trenutno je u edukaciji za kognitivno-bihevioralnog psihoterapeuta. Korisnica je alata Četiri sobe promjene te 2018. godine stječe diplomu programa Oxford Coaching and Mentoring. Radi istraživanja od kojih najveću predanost posvećuje temi razvoja kreativnosti, te u vidu toga organizira panele i radionice na kojima sudjeluju umjetnici, znanstvenici i inovator te predaje na Akademiji Likovnih Umjetnosti.

MODUL 15

7.4.2022. od 9:00 do 12:30

strateško područje:
FOOD&BEVERAGE

UPUHH Hotel Academy

Konkretnije sa Tomom Gretićem

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Sveobuhvatna slika kuhinje od organizacijske sheme, dobavljača, pripreme hrane, izdavanja hrane i naplate iste. Gdje Hrvatska stoji u svijetu i kako naša gastronomija kotira uz bok ostalima. Koji su današnji trendovi u svijetu kuharstva.

SADRŽAJ

- Razlika kuhinje hotela i restorana (restoran, hotel, a la carte, pansion, doručak, jelovnici, Room service, banketi…)
- Današnji trendovi (Fine dining, Bistro, gourmet, vegetarijanstvo, veganstvo, alergije, Tematski restorani, fast food – food fast
- Hrvatska u kuharstvu (dobavljači, proizvođači, meso, povrće, voće, održivost)
- Organizacija kuhinje (razlika restoran-hotel, Brigadni system, Organization chart)

CILJNE SKUPINE

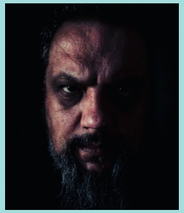
- Kuhari i hotelijeri sa minimum 3 godine radnog iskustva.

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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

HR
jezik izvođenja

razina složenosti
SREDNJA - VIŠA
(nije potrebno predznanje)



Tomislav Gretić
Adriatic holidays

30 godina iskustva u kuhinji, od čega 18 kao šef kuhinje. Radio na 4 kontinenta, u hotelima i hotelskim lancima.

Jedini iz Hrvatske gostovao u Hangar 7 u Salzburgu.

Dva puta proglašavan kuharom godine u izboru Dobre hrane po izboru kolega.

MODUL **16**

8.4.2022. od 9:00 do 12:30

strateško područje:
FOOD&BEVERAGE

UPUHH Hotel Academy

UP-selling for Waiters & Waitress

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Profit je ono sto u današnje vrijeme više nego ikada definira uspješnost našeg poslovanje. Kako do većeg profita u F&B industriji? Pravo rješenje za to je up-selling ili aktivna prodaja. Ključ aktivne prodaje je prodati više! U aktivnoj prodaji pomažemo našim gostima da naprave pravi taj bolji izbor. Na ovom webinaru sudionici uče tehnike up-sellinga i kako se pripremiti za aktivnu prodaju na hrvatskom i engleskom jeziku.

SADRŽAJ

- Razumijevanje aktivne prodaje
- Budite pro-aktivni, znajte što prodati, kada i kome
- Kako funkcionira aktivna prodaja u restoranima i barovima?
- Kako kreirati želju u aktivnoj prodaji
- Pravilo prodaje 1-2-3

CILJNE SKUPINE

- Srednji menadžment (voditelji odjela hrana i piće, voditelji restorana, voditelje barova)
- Konobari restorana i barova

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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

HR jezik izvođenja

razina složenosti

OSNOVNA
(poželjno je osnovno poznavanje materije)

Alexander Orlandini
Orlandini Consulting e.U.

Ima 25 godina međunarodnog iskustva u hotelskoj operativi za renomirane internacionalne kompanije. Razvojni put uključuje pozicije od konobara, kuhara, F&B menadžera do Generalnog Direktora hotela.

Osnivač je i direktor Orlandini Consulting-a, boutique konzultantske kompanije specijalizirane za razvoj srednjeg menadžmenta i operative u turizmu sa fokusom na F&B odjel, sa sjedištem u Austriji.

Posjeduje 12 godina iskustva kao konsultant, trener i coach u hotelsko-turističkoj industriji, za vodeće kompanije u Hrvatskoj. Aktivno je sudjelovao u pripremanju timova za otvorenja preko 20 hotela u regiji.

Specijalist je za F&B management i leadership u hospitality industriji. Vodeći je konsultant za inovacije i poboljšanje kvalitete usluga u hotelijerstvu danas.

UPUHH Hotel Academy

HOTELSKE OPERACIJE

Skenirajte QR kod za prijavu.

Za sva pitanja i pojašnjenja
stojimo na raspolaganju

telefon 01 4836 167
e-mail **info@upuhh.hr**

UPUHH
upuhh.hr

2022