

UPUHH Hotel
Academy

2023./2024.

jesen 2023.



Organizator



Program je sufinanciran sredstvima Ministarstva turizma i sporta



Partnerske udruge

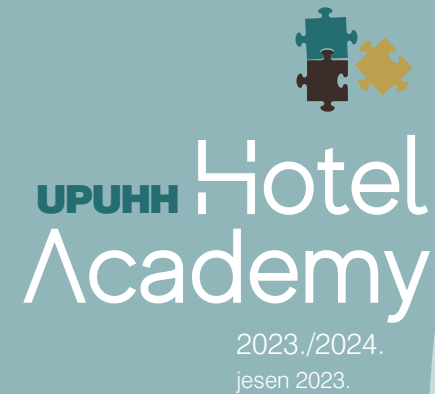
- Hrvatska udruga turizma
- Kamping udruženje Hrvatske

Pridruženi partneri

- Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija
- Visoka škola za menadžment i dizajn Aspira
- Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“ u Puli
- Škola za turizam, ugostiteljstvo i trgovinu Pula
- Ugostiteljska škola Opatija
- Turističko-ugostiteljska škola Split

Pokrovitelj





Veljko Ostojić
predsjednik UPUHH



Bernard Zenzerović
direktor UPUHH

Poštovani članovi, cijenjene kolegice i kolege,

turizam je proteklih godina pokazao da mora iznimno brzo reagirati kako bi se uspješno prilagodio na najrazličitije situacije. Pandemija, energetska kriza, aktualni inflatorni pritisci, sve je to značajno izmijenilo dinamiku turističke industrije. Ono što je u svemu tome ostalo neizmijenjeno je potreba za stalnim unapređenjem znanja i vještina zaposlenih. Samo oni koji neprekidno uče i prilagođavaju se bit će u mogućnosti brzo i kvalitetno odgovoriti na nove izazove i zahtjeve tržišta.

Paralelno s rastom izazova nedostatka radne snage u svim dijelovima domaćeg gospodarstva, u našoj industriji je sve veći izazov nedostatak kvalitetno educiranog kadra na kojem možemo temeljiti i razvijati svoju uslugu. U tom kontekstu, u UPUHH-u nastavljamo i dodatno jačamo program edukacija "UPUHH Hotel Academy" koji je do sada već postao sinonim za stručnost, inovaciju i unapređenje u hotelskoj industriji.

Kroz intenzivne i inspirativne edukacijske cikluse koji se održavaju tijekom jeseni i proljeća, polaznici će imati priliku slušati lidere hotelske i ugostiteljske industrije.

U prvom, jesenskom ciklusu, istražujemo hotelske investicije i održivost u industriji, ulogu umjetne inteligencije i otkrivamo strategije za povećanje prihoda u ugostiteljstvu, ali se bavimo i promjenama u navikama putnika. U drugom, proljetnom ciklusu, istražujemo komunikaciju i marketing u turizmu s fokusom na umjetnu inteligenciju, upravljanje ljudskim potencijalima i gastronomiju, razvoj potrebnog mindseta u ugostiteljstvu te inovativne trendove za održivu budućnost.

Radionice su besplatne za naše članove, ali i za studente i učenike koji se pripremaju za ulazak u svijet hospitality industrije. Nastavljamo partnerstva s renomiranim fakultetima i srednjim školama te vjerujemo da će ovaj program biti od velike koristi za buduće stručnjake u našem sektoru.

Kvaliteta mora biti temelj naše ponude, a preduvjet za to je educiran zaposlenik. Ne propustite priliku za kvalitetnu edukaciju kroz UPUHH Hotel Academy.



Ključne informacije

9

predavača

6

modula

6

strateških područja

0€

za članice UPUHH-a i polaznike iz partnerskih institucija



predavači s bogatim iskustvom u praksi

18k+

dosadašnjih polaznika edukacija UPUHH-a



U potpunosti online

Kako sudjelovati

- Svi zainteresirani za sudjelovanje na edukaciji trebaju se prijaviti putem e-maila: info@upuhh.hr
- Poveznica za spajanje bit će dostavljena prije održavanja svakog od modula
- Za sva pitanja i pojašnjenja stojimo na raspolaganju na e-mailu: info@upuhh.hr i telefonu **01/4836-167**

Raspored modula

TEMA	PREDAVAČ	STRATEŠKO PODRUČJE	DATUM
MODUL 1: Razvoj hotelskih investicija: što nam donosi budućnost?	Danijela Čujić Sekulski Edge	Hotelske investicije	20.10.2023.
MODUL 2: Marketing and communicating sustainability in the hospitality sector	Xavier Font University of Surrey	Sustainability	27.10.2023.
MODUL 3: Revolucija komunikacije i marketinga u turizmu: Iskorištavanje snage ChatGPT-a i drugih alata umjetne inteligencije	dr.sc. Domagoj Bebić Fakultet političkih znanosti Zagreb	Marketing i prodaja	08.11.2023.
MODUL 4: Kako su se promijenile navike putnika i gostiju u turizmu	dr.sc. Sanja Čižmar 505 Savjetovanje	Strateški menadžment	14.11.2023.
MODUL 5: Ključne aktivnosti upravljanja ljudskim potencijalima u hospitality industriji	Tina Turk Lupieri Maistra Hospitality Group	Ljudski resursi	16.11.2023.
MODUL 6: How to make more revenue in F&B	Alexander Orlandini Orlandini Consulting	Hotelske operacije	07.12.2023.

20. listopada 2023. petak od 9:00 do 12:30

MODUL 1: Razvoj hotelskih investicija - što nam donosi budućnost?

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Kako bismo osigurali profitabilno hotelsko poslovanje u budućnosti, prinuđeni smo prilagođavati se potrebama budućih generacija. Tijekom predavanja osvrnut ćemo se na način uspješnog kretanja kroz generacijsko stereotipno „minsko polje” i razgovarati o ključnim faktorima koji osiguravaju uspješno poslovanje na dugi rok.

SADRŽAJ

- Ključne karakteristike gostiju budućnosti i njihove generacijske potrebe
- Razvoj hotelskog koncepta i poslovnog modela u skladu s potrebama novih generacija
- Internacionalni lanci & individualni hotelski brendovi - primjeri uspješnih odgovora na zahtjeve novih generacija

CILJANE SKUPINE

- Viši i srednji menadžment (direktori / menadžeri prodaje, menadžeri marketinga, suradnici u odjelu prodaje i marketinga, direktori razvoja i investicija, direktori klastera, direktori hotela, voditelji operativnih odjela)

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Danijela Čujić Sekulski

Edge

- Dvadeset pet godina međunarodnog iskustva u hotelsko-ugostiteljskoj industriji i razvoju projekata.
- Direktor odjela i član tima radne skupine Hyatt International za otvaranje novih hotela u Europi, Africi i na Bliskom istoku tokom deset godina.
- Izvršni direktor najvećeg projekta luksuznih nekretnina, marine za super jahte i ugostiteljstva (4 hotela, 18 restorana i barova) u jugoistočnoj Europi tokom četiri godine.
- Direktor poslovnog razvoja, zadužen za razvoj svih hotelsko-ugostiteljskih projekata MACE International u jugoistočnoj Europi već devet godina (brendirani i nebrandirani hoteli).
- Suosnivač tvrtke Edge, boutique tvrtke specijalizirane za razvoj ugostiteljskih projekata, te Senior International Adviser EBRD-a.
- MBA u hotelijerstvu (EHL, Švicarska) i diplomirani urbanist (Sveučilište u Beogradu, Srbija).
- Specijalist za upravljanje performansama hotela, USALI financije i budžetiranje, ugostiteljsko poslovanje i razvoj projekata

GOST:

Aleksandar Vasiljević

Hilton Hotels & Resorts

- Više od 20 godina iskustva u hotelskoj industriji.
- Karijeru započinje u hotelu Hyatt Regency u Beogradu. Nakon toga odlazi u Crnu Goru gdje je radio kao generalni direktor u Vili Montenegro na Svetom Stefanu.
- Vraća se u Srbiju te 2012. godine postaje generalni direktor Falkensteiner hotela Beograd i Falkensteiner hotela Stara planina. Tijekom 2018. godine postaje generalni direktor za Srbiju i Crnu Goru Falkensteiner hotela.
- Nakon osam godina rada u Falkensteineru pridružio se Radisson hotelskoj grupaciji, njenom brendu Radisson Collection, Old Mill u Beogradu.
- Od 2021. je generalni direktor Hilton hotela u Beogradu.
- Predsjednik je Upravnog odbora Udruženja HORES (Poslovno udruženje hotelsko ugostiteljske privrede Srbije)



27th October 2023. Friday from 9:00 till 12:30 h

MODUL 2: Marketing and communicating sustainability in the hospitality sector

BRIEF DESCRIPTION OF EDUCATION

There are many hospitality businesses in Croatia that already protect their environment and create meaningful jobs, purchase locally and promote the sense of place of where you belong. These businesses may not be making the most of their sustainability practices because they are not aware of how they can effectively communicate their practices, or because they have unrealistic expectations of what such label can achieve. It is time to learn how to communicate this in a way that makes sense to your customers- the key is how.

We will work together to learn how you can better market and communicate what makes you different, by focusing on how it makes your customer's experience more complete. We will brainstorm realistic ideas you can adapt, relevant to the decisions your customers need to take that will help reassure them you are the right company for their needs. Without idealism, jargon and save the planet messages.

CONTENT

- Greenwashing and greenhushing: tourism and hospitality industry sustainability (mis)communication practices
- How to save reduce your impacts (Ask nicely; Be trustworthy; Be honest; Be humorous; Be engaging)
- How to improve your customer satisfaction (Make them feel good; Use appealing language; Tell customers what's in it for them; Make it easy for them; Help them take decisions)
- How to increase your customer expenditure (Make them feel special; Give them things to do; Improve the experience; Package services)
- How to increase your customer loyalty and reduce seasonality (Make them aware; Weatherproof your offer; Add a calendar; Give them reasons to return)
- How to attract more customers (Be unique; Be seen; Be found; Be remembered; Be shared)

TARGET GROUPS

- Senior management (CEOs, Management Board members, Directors of strategic planning, cluster directors, hotel directors – GMs, human resources directors, operations directors)
- Middle management (heads of operational departments of hotels and other hospitality properties)

HANDS OUT

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



Dr Xavier Font
**University of Surrey,
UK**

Dr Xavier Font is Professor of sustainability marketing at the University of Surrey, UK. He specialises in helping small firms to gain competitive advantage from using sustainable tourism as a tool for product development, marketing and communications. Xavier has run this course internationally over 200 times for 5,000 accommodation and activity suppliers, tour operators, national parks and government agencies. Clients in 2022 include the United Nations Environment Programme, the national tourist boards of Germany, Spain and Slovenia, as well as Booking.com and Expedia.

8. studeni 2023. srijeda od **9:00** do **12:30**

MODUL 3: Revolucija komunikacije i marketinga u turizmu: Iskorištavanje snage ChatGPT-a i drugih alata umjetne inteligencije

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Upotreba umjetne inteligencije u različitim sektorima trenutno je jedna od najaktualnijih tema. Cilj edukacije je omogućiti polaznicima da nauče kako koristiti umjetnu inteligenciju u kreiranju komunikacijskih strategija i projekata u turizmu te kako primijeniti tehnologiju poput strojnog učenja, analize podataka i chatbotova u turističkom sektoru. Edukacija će se sastojati od teorijskog i praktičnog dijela.

Edukacija u opsegu četiri školska sata pružit će polaznicima temeljno znanje o korištenju umjetne inteligencije u turizmu, s naglaskom na komunikacijske projekte. Kroz teorijske koncepte i praktične primjere, polaznici će naučiti kako primijeniti alate i tehnike umjetne inteligencije kako bi unaprijedili marketinške strategije, korisničko iskustvo, pružili automatizirane usluge i povećali učinkovitost u turističkom sektoru.

SADRŽAJ

- Umjetna inteligencija kao alat za poboljšanje marketinga, korisničke usluge, korisničkog iskustva i povećanja zadržavanja.
- Umjetna inteligencija kao pokretačka snaga u industriji putovanja i ugostiteljstva.
- Umjetna inteligencija i njena uloga u pružanju strukturirane automatizirane usluge i poboljšana iskustva.
- Upotreba umjetne inteligencije u cilju prikupljanja podataka i povećanja produktivnosti i učinkovitosti zaposlenika.

CILJANE SKUPINE

- Viši menadžment, direktori razvoja i strateškog planiranja, ('asset manageri', direktori operacija, direktori hotela, direktori i menadžeri financija i kontrolinga, direktori i menadžeri ostalih službi podrške – marketing i prodaja, ljudski resursi)

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



izv.prof.dr.sc.
Domagoj Bebić
**Fakultet političkih
znanosti, Zagreb**

Domagoj Bebić je izvanredni profesor na Fakultetu političkih znanosti u Zagrebu, gdje je nositelj smjera Novi mediji. Samostalno vodi nekoliko kolegija iz područja novih medija: Cyber politika, Viralno komuniciranje, Odnosi s javnošću i novi mediji, Društveni mediji, Metode i tehnike u novim medijima, Online novinarstvo i novi mediji. Osim na Fakultetu političkih znanosti, profesor Bebić redovno predaje na Veleučilištu VERN, a do 2019. godine predavao je i na Poslovnom veleučilištu Zagreb te na visokom učilištu Edward Bernays University College. Područje njegovog znanstvenog interesa su društveni mediji, e-demokracija i online reputacija.

14. studeni 2023. utorak od 9:00 do 12:30

MODUL 4: Kako su se promijenile navike putnika i gostiju u turizmu

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Sve intenzivnije promjene navika i očekivanja putnika i gostiju pred hotelsko-turističke kompanije postavljaju potrebu sve složenijih prilagodbi eksternim utjecajima i potrebama gostiju. Za menadžment je značajno razumjeti prirodu ključnih promjena, kako bi se kreirala uspješna strategija prilagodbe novim trendovima i navikama gostiju, s ciljem pružanja kvalitetne usluge i osiguranja konkurentnosti na tržištu. Predavanje će predstaviti koje su to najvažnije promjene navika putnika i gostiju, u svim segmentima koji su relevantni za poslovanje. Pokazat ćemo uspješne primjere prilagodbe turističkih proizvoda kako bi se zadovoljile rastuće potrebe i očekivanja gostiju.

SADRŽAJ

- Aktualne tržišne promjene koje utječu na poslovanje hotelskoturističkih kompanija
- Suvremeni trendovi – promjene navika i očekivanja gostiju
- Primjeri uspješnih odgovora hotelsko-turističkih kompanija na promijenjene navike gostiju

CILJANE SKUPINE

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

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Dr.sc. Sanja Čizmar

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 Čizmar je vodila i sudjelovala na preko 400 savjetodavnih projekata za vodeće turističke kompanije, investitore i Vlade, u Hrvatskoj i 15 zemalja regije i svijeta. Vodila je višegodišnje projekte restrukturiranja i razvoja hotelsko-turističkih kompanija u Hrvatskoj i regiji Jugoistočne Europe, strateškog planiranja za preko 30 kompanija.

Vrlo je aktivna u vođenju programa edukacija i treninga u hotelsko-turističkoj industriji u Hrvatskoj i Jugoistočnoj Europi. Kao direktorica i senior partner gotovo dva desetljeća vodila je globalnu konzalting kompaniju specijaliziranu za HTL industriju sa sjedištem u Hrvatskoj. Suraduje s Ekonomskim fakultetom Zagreb na Katedri za turizam i ZSEM-om, te je ovlaštenu Senior International Advisor EBRD-a.

GOST:

doc. dr. sc. Marinela Dropulić Ružić

Meraklis

Vlasnica HR konzultantske firme Meraklis za individualne i timske soft skills procese koji uključuju HR dijagnostiku, neurotestiranja, razvojne treninge i coachinge.

Međunarodno je akreditirani executive i neuro coach te certificirani HBDI, BR i STRONG facilitator i savjetnik. Certificirani je i mentor za rad s mladim nezaposlenim osobama, profesorica na fakultetu, TEDx i keynote govornik, panelist. Iskustvo je stjecala u hotelskim poduzećima i ugostiteljstvu u Hrvatskoj i SAD-u te u HR agenciji. Usavršavala se u Francuskoj i Škotskoj.



GOST:

Denis Prevolšek

Valamar Riviera

Denis Prevolšek direktor je operacija Collection objekata destinacije Poreč. Uz spomenuto obnaša i funkciju direktora razvoja u Valamar Rivieri. Ima preko 10 godina iskustva kao direktor hotela različitih segmenata proizvoda unutar Valamar Riviere gdje je i započeo svoju karijeru u funkciji pripravnika. Trenutno je doktorand na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Opatiji. Između ostalih, bio uključen u brojne projekte kao što su izrada Master plana Primorsko-goranske županije, te Model razvoja „Obiteljskih malih hotela“. Autor i koautor je nekoliko znanstvenih članaka.



16. studeni 2023. četvrtak od **9:00** do **12:30**

MODUL 5: Ključne aktivnosti upravljanja ljudskim potencijalima u hospitality industriji

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Upravljanje ljudskim potencijalima u današnjem svijetu poslovanja postaje sve izazovnije i kompleksnije. Ovo predavanje će se usredotočiti na organizaciju aktivnosti vezane za upravljanje ljudskim potencijalima iz perspektive velikih poslodavaca u hospitality industriji i što od njih mogu naučiti mali. Od kampanja employer brandinga, različitih modela zapošljavanja, selekcije te rada s agencijama za posredovanje i zapošljavanje. Dotaknuti ćemo se i onboardinga, edukacija te organizacijskog razvoja.

SADRŽAJ

- Kako uspostaviti primjerenu organizaciju Odjela ljudskih potencijala - kako to izgleda kod velikih te što bi bio minimum kod malih
- Employer Branding u praksi – od persona do oglasa za posao te mjerenja angažiranosti zaposlenika
- Organizacijski razvoj – u kojoj se fazi nalazi organizacija te koji je najbolji sljedeći korak
- Proces regrutacije, selekcije i zapošljavanja u sezonskom okruženju
- Ključne aktivnosti razvoja ljudskih potencijala – edukacije, on-the job training, razvoj karijere...
- KPI područja upravljanja ljudskim potencijalima – kako mjeriti da li smo na pravom putu

CILJANE SKUPINE

- Svi koji žele unaprijediti svoje znanje s područja upravljanja ljudskih potencijala

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Tina Turk Lupieri

Maistra Hospitality Group

Direktorica je ljudskih potencijala Maistra Hospitality Group. Od 2006. do 2009. godine bila je izvršna direktorica u UniCredit Banka Slovenija d.d., odgovorna za upravljanje segmentima i proizvodima, marketing i razvoj novih proizvoda. Od 2000. do 2006. godine radila je kao savjetnica u multinacionalnoj kompaniji Deloitte za CEE regiju, gdje je vodila projekte s područja strateškog i organizacijskog razvoja, preoblikovanja poslovnih procesa i prodaje. Od 1998. do 2000. godine bila je savjetnica u multinacionalnoj kompaniji Cap Gemini Ernst & Young, gdje je sudjelovala na projektima u Budimpešti i Beču na području reorganizacije poslovanja. Stekla je MBA na IEDC Poslovnoj školi Bled, završila je međunarodnu školu organizacijskog razvoja i mentorstva pod nazivom ISOD, koju provodi Aspiria, a prethodno diplomirala na Ekonomskom fakultetu u Ljubljani.

7. prosinac 2023. četvrtak od **9:00** do **12:30**

MODUL 6: How to make more revenue in F&B

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Jedan od najvećih ciljeva F&B-Restaurant & Bar managera je povećanje prihoda. U ovom modulu cilj je dobiti pregled različitih strategija za povećanje prihoda u F&B, kao i razumijevanje osnova u upravljanju F&B. Samo ako razumijete korelaciju brojeva, možete strateški povećati prihode.

SADRŽAJ

- Osnovno znanje u F&B managementu
- Razumijevanje 2 varijable prihoda
- Kako povećati broj gostiju
- Kako povećati prosječnu potrošnju po gostu
- Proces kontrole i razvoja novih ideja

CILJANE SKUPINE

- Vlasnici i viši menadžment (direktori poduzeća, direktori operacija, direktori hotela, pomoćnici direktora itd.)
- Srednji menadžment (voditelji odjela hrana i piće, voditelji restorana, voditelji barova)

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Alexander Orlandini

Orlandini Consulting

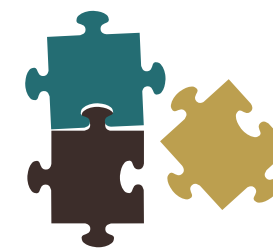
- Više od 25 godina međunarodnog iskustva u hotelskoj operativi za renomirane internacionalne kompanije.
- Razvojni put od konobara, kuhara, F&B menadžera do generalnog direktora hotela.
- Osnivač i direktor Orlandini Consulting-a, boutique konzultantske kompanije specijalizirane za razvoj srednjeg menadžmenta i operative u turizmu sa fokusom na F&B odjel, sa sjedištem u Austriji.
- 12 godina iskustva kao konsultant, trener i coach u hotelsko-turističkoj industriji za vodeće kompanije u Hrvatskoj.
- Aktivno sudjelovao u pripremanju timova za otvorenja preko 20 hotela u regiji.
- Specijalist za F&B management i leadership u hospitality industriji.
- Vodeći konsultant za inovacije i poboljšanje kvalitete usluga u hotelijerstvu danas.

UPUHH



upuhh.hr

- Za sva pitanja i pojašnjenja stojimo na raspolaganju
- e-mail: info@upuhh.hr
- telefon: 01/4836-167



UPUHH Hotel Academy

2023./2024.

jesen 2023.