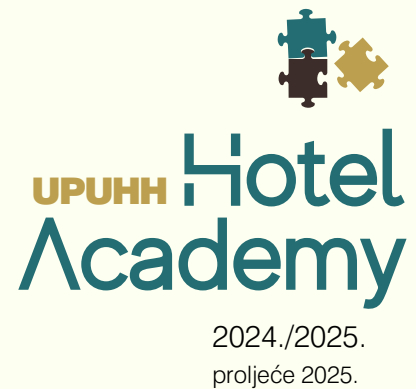


UPUHH **Hotel**
Academy

2024./2025.
proljeće 2025.

programi stručnog
usavršavanja
djelatnika članova
Udruge poduzetnika
u hotelijerstvu Hrvatske



Organizator



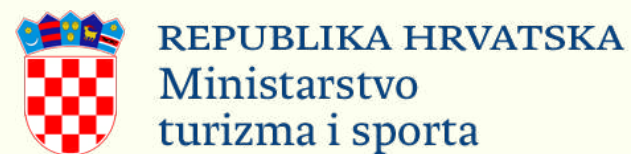
Partnerske udruge

Hrvatska udruga turizma
Kamping udruženje Hrvatske

Pridruženi partneri

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

Program je sufinanciran sredstvima
Ministarstva turizma i sporta
u sklopu projekta "Razvoj karijere
u turizmu: UPUHH Hotel Academy 2024/2025"



Raspored modula

MODUL	PREDAVAČ	STRATEŠKO PODRUČJE	DATUM
MODUL 6 Optimizing Guest Experience Through Social Media	Dr Sanjay Chib, Les Roches Switzerland	MARKETING & SALES	06.02.2025.
MODUL 7 Upravljanje recepcijom i prioritizacija vremena tijekom najvećeg opterećenja	Anselma Golob, Valamar Riviera	HOTELSKE OPERACIJE	13.02.2025.
MODUL 8 Može jedna fotka? Vještine fotografiranja gostiju za društvene mreže	Tea Cerovečki, Viktor Bašić, 404 agencija	MARKETING I PRODAJA / HOTELSKE OPERACIJE	20.02.2025.
MODUL 9 Inkluzivni hoteli za novo doba: Trendovi i prilike u pristupačnom turizmu	Gordana Lujanac, Arena Hospitality Group Sanja Bareza	HOTELSKE OPERACIJE	27.02.2025.
MODUL 10 Trendovi u turizmu: Što donosi budućnost?	Bruno Radoš, Valamar Riviera	STRATEŠKO UPRAVLJANJE	06.03.2025.
MODUL 11 Izazovi vođenja multikulturalnih timova u hotelskom domaćinstvu	doc. dr. sc. Ivana Ivančić, FTMM Nataša Kovačić Stilinović, Hilton Rijeka Costabella Beach Resort & Spa	LJUDSKI RESURSI / HOTELSKE OPERACIJE	13.03.2025.
MODUL 12 Pet suptilnih kraljeva ljudskih resursa	Branimir Blajić, Best Solutions	LJUDSKI RESURSI	27.03.2025.

Ključne informacije

10

predavača

7

modula

4

strateških
područja

0€

za članice UPUHH-a i
polaznike iz partnerskih
institucija

6. II. -
27. III.
2025.

20,7k

dosadašnjih
polaznika edukacija
UPUHH-a



predavači s
bogatim iskustvom
u praksi



u potpunosti
online

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**



2024./2025.
projekcije 2025.

February 6th, 2025. | thursday | from 9 AM till 11 AM

MODULE 6: Optimizing Guest Experience Through Social Media

CONTENT OF EDUCATION

This session, combines customer journey mapping with strategic use of social media to enhance guest engagement and satisfaction. Participants will explore how to align social media platforms with each stage of the guest journey, ensuring cost-effective and impactful outcomes.

The session also addresses modern challenges such as governance, political factors, fact-checking, and the potential for overuse, providing a balanced view of leveraging social media responsibly.

Additionally, it highlights how AI-driven tools can refine targeting, automate engagement, and provide real-time insights for the hospitality industry.

TARGET GROUPS

- GM's
- Heads of Department: Revenue Management, Distribution, Social Media, Digital Marketing, Corporate branding, Sales & Marketing

HANDS OUT

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



Sanjay Chib
Associate Professor
Les Roches Switzerland

Sanjay Chib started at Les Roches in 2015. BA in Hotel and Restaurant Administration, Washington State University, USA (2001). MSc in International Hospitality Management, Manchester Metropolitan University, UK (2004). PhD in Business IT, with a focus on technology adoption by Hotel SMEs, Royal Melbourne Institute of Technology University, Australia (2013). A serial entrepreneur with extensive industry experience, including international roles in sales and business development. Holds certifications in Google Project Management and Blockchain.

strategic area
MARKETING AND SALES

language
ENGLISH

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

13. veljače 2025. | četvrtak | od 9:00 do 10:30

MODUL 7: Upravljanje recepcijom i prioritizacija vremena tijekom najvećeg opterećenja

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Recepcija kao prvi i zadnji kontakt gosta sa objektom u kojem boravi mora ostaviti WOW dojam čak i u periodu najvećeg opterećenja. Upravljanje sa recepcijom znači upravljati timom čiji je cilj ostvariti najvišu razinu usluge

U ovoj ćemo edukaciji dati osvrt iz svakodnevne prakse na izazove i zahtjeve recepcijskog poslovanja prilikom najvećih opterećenja. Fokus edukacije biti će na elementima i tehnikama upravljanja timom recepcije te na trendovima u radu čiji je cilj smanjivanje opterećenja.

SADRŽAJ

- Proces rada na recepciji
- Elementi, tehnike i taktike sustava upravljanja timom pod opterećenjem
- Kako postići najvišu razinu usluge
- Trendovi u radu recepcije kojima je cilj smanjivanje opterećenja

CILJNE SKUPINE

Srednji i viši menadžment, osobe koje aspiriraju rukovodećim pozicijama

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Anselma Golob

Valamar Riviera

Anselma je stručnjak za upravljanje recepcijskim poslovanjem u najvećoj turističkoj kompaniji Valamar Rivieri. Trenutno radi kao pomoćnik voditelja odjela smještaja.

Ima dugogodišnje iskustvo Voditelja recepcije ali kao najznačajnije istaknuli bi objekte Isabella Island Resort i Marea Suites.

Otvaranje objekata u investicijama nisu joj stran pojam. Anselma se je odjelu smještaja pridružila prošle godine te brine o kreiranju i provedbi recepcijskih standarada na razini grupacije.

20. veljače 2025. | četvrtak | od 10:00 do 11:00

MODUL 8: Može jedna fotka? Vještine fotografiranja gostiju za društvene mreže

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Kvalitetna fotografija je ključni alat za istaknuti ugostiteljski objekt na tržištu. Ova edukacija vas vodi kroz sve aspekte profesionalne fotografije, od osnova do naprednih tehnika, kako biste maksimalno iskoristili svaki kadar. Naučite kako upotrebljavati mobilne uređaje za snimanje izvanrednih fotografija, te kako profesionalno pristupiti fotografiranju gostiju, čuvajući njihovu privatnost. Kroz praktičnu radionice, usavršite vještine fotografiranja gostiju koje se koriste kao snažan vizualni marketing na društvenim mrežama. Jednostavno ovladajte fotografijom kao snažnim alatom za unapređenje korisničkog iskustva i ukupnog zadovoljstva gosta.

SADRŽAJ

- Osnove i napredne tehnike fotografije
- Snimanje kvalitetnih fotografija uz pomoć pametnih telefona.
- Fotografiranje gostiju s poštovanjem

CILJNE SKUPINE

Svi zaposlenici

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Tea Cerovečki

Senior producent, 404 agencija

Iskusna senior producentica specijalizirana za foto i video produkciju, sa 6 godina radnog iskustva u marketinškoj agenciji 404. Redovito upravlja svim fazama produkcije, od planiranja i organizacije, koordinacije ekipe na setu do post-produkcije i distribucije, osiguravajući da se projekti završe u skladu sa zahtjevima klijenata i unutar zadanih rokova. Na dnevnoj razini vodi timove u kreiranju visokokvalitetnih foto i video sadržaja za različite domaće i strane brendove i kampanje. Redovito surađuje sa kreativnim timovima, fotografima, agencijama, redateljima, modelima, stilistima, vizažistima, i ostalim stručnjacima kako bi osigurala da se vizija klijenta prenese kroz kvalitetan sadržaj.



Viktor Bašić

Senior fotograf, 404 agencija

Senior fotograf sa više od 7 godina iskustva u kreativnoj industriji. Specijaliziran za marketinšku fotografiju s izraženim talentom za vizualno pričanje priča. Snažna strast prema estetici i detaljima, uz sposobnost brzog prilagođavanja različitim stilovima i zahtjevima klijenata. Sposoban vođa tima s izvrsnim komunikacijskim vještinama i sposobnošću vođenja projekata od konceptualizacije do realizacije. Na raznim klijentima i projektima primjenjuje snažan osjećaj za estetiku i kompoziciju kombiniran s dubokim razumijevanjem marketinških kampanja.

27. veljače 2025. | četvrtak | od 9:00 do 10:30

MODUL 9: Inkluzivni hoteli za novo doba: Trendovi i prilike u pristupačnom turizmu

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Pristupačan turizam postaje sve važniji segment modernog hotelijerstva i turističkog tržišta. Edukacija pruža temelje za razumijevanje specifičnih potreba osoba s invaliditetom i podizanje razine usluge u svim aspektima interakcije. Fokus je na pravilnoj terminologiji, bontonu komunikacije te prilagodbama usluga koje unapređuju zadovoljstvo gostiju i jačaju reputaciju destinacije. Upoznat ćemo se s ključnim trendovima, primjenjivim praksama i primjerima uspješne integracije pristupačnosti u turističke proizvode. Ova edukacija naglašava praktične korake ka inkluzivnom turizmu i podizanju konkurentnosti destinacije kroz pristupačnost.

SADRŽAJ

- Ključni pojmovi i razumijevanje invaliditeta
- Pristupačan turizam: definicija, važnost i koristi
- Smjernice za komunikaciju s gostima s invaliditetom
- Primjeri uspješnih pristupa u turističkoj industriji
- Povećanje zadovoljstva gostiju kroz inkluzivne usluge

CILJNE SKUPINE

- Menadžeri i zaposlenici u turizmu i hotelijerstvu (marketing, prodaja, operacije)
- Stručnjaci za ljudske resurse, Direktorij hotela i turističkih objekata
- Svi zainteresirani za razvoj inkluzivnog turizma i podizanje razine usluge

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Gordana Lujanac

Arena Hospitality Group

Gordana Lujanac, specijalist menadžmenta u turizmu, stručnjakinja za hotelske operacije s više od 30 godina iskustva u hotelsko-ugostiteljskoj industriji. Trenutno radi kao korporativni rukovoditelj za operacije u smještaju u Arena Hospitality Groupi, gdje na nivou kompanije upravlja i rukovodi kvalitetom u smještanom dijelu. Tijekom karijere, obnašala je niz rukovodećih pozicija, uključujući direktoricu i pomoćnicu direktora hotela, te šeficu recepcije. Specijalizirala se za vođenje i upravljanje kvalitetom, uključujući uvođenje standarda, planiranje i monitoring kvalitete te edukaciju zaposlenika.

Uz materinski hrvatski jezik, aktivno koristi engleski, njemački i talijanski.



Sanja Bareza

Sanja Bareza, magistra turizma s više od 35 godina iskustva u turističkom sektoru, stečenog kroz rad u turističkoj agenciji Kompas i Ministarstvu turizma. Sanja se više od 10 godina bavi poslovima upravljanja ljudskim potencijalima u turizmu. Koautorica je priručnika „Briga o gostu“ koji je namijenjen svim turističkim djelatnicima s ciljem unapređenja kvalitete usluge. Posljednjih godina posvetila se intenzivnom radu na tematici pristupačnog turizma, surađujući s relevantnim dionicima kako bi doprinijela rješavanju izazova u ovom području.

06. ožujak 2025. | četvrtak | od 09:00 do 10:30

MODUL 10: Trendovi u turizmu: Što donosi budućnost?

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Prezentacija aktualnih trendova koji utječu na razvoj turizma i ugostiteljstva. U fokus se stavljaju trendovi povezani sa zahtjevima nove generacije potrošača, trendovi u kontekstu tržišnog, poslovnog, investicijskog i tehnološkog segmenta. Prezentirat će se suvremeni trendovi razvoja novih vrsta proizvoda, usluga i inovativnih poslovnih modela u turizmu i ugostiteljstvu u Hrvatskoj i na globalnom tržištu.

SADRŽAJ

- Hrvatska i svijet
- Eksternalije
- Budući gosti i zaposlenici
- Klimatske promjene
- Energija
- Tehnologija
- Planiranje putovanja
- Putovanje, boravak u objektu i destinaciji

CILJNE SKUPINE

Srednji i viši menadžment, osobe koje aspiriraju rukovodećim pozicijama

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



mag. oec.

Bruno Radoš

Valamar Riviera d.d.

Više od 20 godina iskustva u turizmu. U Valamar Rivieri obnaša funkciju direktora operacija u segmentu camping resorta i zadužen je za razvoj istih. Prije zaposlenja u Valamar Rivieri radio je kratko izvan turizma u procesnoj industriji, u turizmu je započeo sa recepcijskim poslovanjem, nakon toga pripravnštvom u sklopu kojeg je stjecao iskustva u operacijama i centralnim sektorima, napredovao je do pozicije mlađeg i starijeg asistenta, pomoćnika direktora, direktora profitnog centra, direktora regije sve do sadašnje pozicije. Interni je predavač u sklopu Valamarove V-Executive akademije, gost predavač na UPUHH akademiji, Fakultetu za menadžent u turizmu i ugostiteljstvu, gost predavač na "Master of Sustainable Outdoor Hospitality Management" (Master u suradnji tri fakulteta Opatija/Breda/Girona). Nakon tehničke srednje škole, završio je ekonomski fakultet u Puli, smjer financije. Završio više tečajeva i edukacija s fokusom na management.

13. ožujak 2025. | četvrtak | od 9:00 do 11:00

MODUL 11: Izazovi vođenja multikulturalnih timova u hotelskom domaćinstvu

KRATKI OPIS EDUKACIJE

U današnjem globaliziranom svijetu, hotelska industrija se suočava sa sve većom raznolikošću zaposlenika i gostiju. Vođenje multikulturalnih timova može biti izazovno, ali i korisno. Različite kulture i iskustva mogu donijeti nove perspektive i ideje, što u konačnici može dovesti do poboljšanja u usluzi i produktivnosti. Postoje i izazovi koji se moraju prevladati kako bi timovi radili učinkovito. Neki od najučestalijih izazova u vođenu multikulturalnih timova hotelskih domaćinstava su: jezične barijere, kulturne razlike, razlike u radnim stilovima te predrasude i diskriminacija. Edukacija će se fokusirati na ključne izazove s kojima se susreću voditelji hotelskih domaćinstva prilikom vođenja multikulturalnih timova i pružiti im praktične savjete za uspješno upravljanje timom. Vođenje multikulturalnih timova u hotelskom domaćinstvu može biti izazovno, ali i nagrađujuće iskustvo ako se dovoljno educiramo o tome.

SADRŽAJ

- Prednosti i izazovi multikulturalnih timova
- Razlike u kulturama i njihov utjecaj na ponašanje
- Efektivna komunikacija u multikulturalnom okruženju i gradnja timskog duha
- Upravljanje promjenama i prilagodba u multikulturalnom okruženju
- Prakse i alati za vođenje multikulturalnih timova
- Utjecaj organizacijske kulture Hiltona na vođenje multikulturalnih timova

CILJNE SKUPINE

- Viši menadžment (direktori hotela, direktori operacija, direktori i menadžeri ostalih službi podrške – hotelskog domaćinstva, F&B, marketing i prodaja, ljudski resursi)
- Srednji menadžment (voditelji odjela hotelskog domaćinstva)

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



doc. dr. sc.

Ivana Ivančić

**Fakultet za menadžment u turizmu
i ugostiteljstvu**

Docentica na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu pri Katedri za menadžment. Doktorat je stekla na istoimenoj instituciji iz znanstvene grane organizacije i menadžmenta, a trenutno predaje na kolegijima Menadžment luksuznih hotela, Menadžment turističkih atrakcija, Principi i praksa turizma i hotelijerstva te vodi Stručnu praksu studenata. Sudjelovala je u radu na preko 20 projekta, a kroz 14 godina rada na instituciji permanentno se usavršava kroz brojne edukacije i radionice. Uz edukaciju studenata jedan od primarnih interesa joj je i proučavanje modela organizacije i metoda poslovanja odjela hotelskog domaćinstva. Voditeljica je programa cjeloživotnog obrazovanja Menadžment hotelskog domaćinstva i aktivno sudjeluje u edukacijama djelatnika hotelskog



Nataša Kovačić Stilinović

**HR Director at Hilton Rijeka
Costabella Beach Resort & Spa**

Stekla je diplomu na Pravnom fakultetu u Rijeci, 11 godina radila u odvjetničkim uredima, a u hotelijerstvu se bavi vođenjem i razvojem kadrovskih politika u grupacijama Milenij hoteli Opatija, Hoteli Njivice te Hilton. Od 2022. godine na poziciji HR direktorice Hilton Rijeka Costabella Beach Resort & Spa uspješno provodi politike multikulturalnog radnog okruženja. Napore usmjerava na zaštitu tvrtki od rizika i poboljšanje kadrovskih procesa. Konstantno se usavršava u području ljudskih resursa, a stekla je certifikate: Stories Every Leader Should Tell, Communicating Internally during Times of Uncertainty, Managing Experts, Human-Centered Leadership, 20 Questions to Improve Learning at Your Organization. 2023. godine osvojila je nagradu Hiltona za Europu, Bliski istok i Afriku za promicanje različitosti – „Diversity, Equity and Inclusion Champion“

27. ožujak 2025. | četvrtak | od 09:00 do 12:30

MODUL 12: Pet suptilnih kraljeva ljudskih resursa

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Moderne kompanije pri razvoju sustava motiviranja i anagažiranosti zaposlenika, često akcent stavljaju na materijalne oblike motiviranja kroz prizmu ekstrinzične motivacije. U ovom predavanju osvrnuti ćemo se na često zanemarene, a vrlo suptilne elemente procesa upravljanja ljudskim resursima koji su usko vezani za unutarnju (intrinzičnu) motivaciju zaposlenika. To su elementi sustava koji imaju jak utjecaj na organizacijsku atmosferu i strateško pozicioniranje kompanije, a potiču zaposlenike na angažiranost. Tijekom predavanja biti će prikazane studije slučajeva i konkretni primjeri iz prakse.

SADRŽAJ

- Suptilnost vs operativnost
- Kako potaknuti intrinzičnu motivaciju
- Kralj 1: Hobi
- Kralj 2: Feedback
- Kralj 3: Kultura (detalja i sitnica)
- Kralj 4: Onboarding
- Kralj 5: Izlazni interveiw

CILJNE SKUPINE

Srednji i viši menadžment, stručnjaci u području ljudskih resursa te osobe koje aspiriraju rukovodećim pozicijama

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



mr.sc. Branimir Blajić

Best Solutions d.o.o.

Stručnjak je za vodstvo i ljudske resurse, s više od 20 godina iskustva u hrvatskoj i regionalnoj hotelsko-ugostiteljskoj industriji. Osnivač Queo Consulting -a, boutique kompanije specijalizirane za ljudske resurse u hotelijerstvu i ugostiteljstvu te osnivač i Managing Partner u Best Solutions (regionalna tvrtka za upravljanje, s više od 100 projekata u regiji).

Predavač na istaknutim hrvatskim fakultetima ugostiteljstva i turizma na području upravljanja ljudskim resursima i destinacijama. Vodio je više od 100 internih radionica o liderstvu, mekim vještinama i ljudskim resursima. Mr.sc na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija (Hrvatska) iz područja ljudskih resursa, te doktorand Kineziološkog fakulteta u Zagrebu (Hrvatska).

Specijalist za restrukturiranje i razvoj ljudskih resursa, te strategije restrukturiranja u hotelima.

strateško područje
LJUDSKI RESURSI

jezik predavanja
HRVATSKI

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



2024./2025.
proljeće 2025.

Organizator

UPUHH



UDRUGA
PODUZETNIKA
U
HOTELIJERSTVU
HRVATSKE

Za sva pitanja i pojašnjenja stojimo na raspolaganju

www.upuhh.hr

e-mail: info@upuhh.hr

telefon: 01/4836-167