

UPUHH Hotel
Academy



UPUHH Hotel Academy



Veljko Ostojić
predsjednik UPUHH



Bernard Zenzerović
direktor UPUHH

Poštovani članovi, cijenjene kolegice i kolege,

pred nama je treća godina u kojoj se moramo nastaviti intenzivno prilagođavati novim izazovima i zahtjevima tržišta, koji se javljaju kao posljedica pandemije. Ova situacija pokazala nam je da moramo još više ulagati u edukaciju i razvoj vještina djelatnika u hotelijerstvu.

Naše tržište se ubrzano mijenja, zbog čega moramo čvrsto držati korak s trendovima i inovacijama. Upravo zato UPUHH sustavno unaprjeđuje i prilagođava svoje edukativne programe brzom i dinamičnom okruženju u kojem živimo i radimo, s uvijek jasnim ciljem – predstaviti najbolje prakse koje će doprinijeti jačanju konkurentnosti hotelske industrije u Hrvatskoj.

Pred nama je još jedno izdanje programa edukacija pod nazivom „UPUHH Hotel Academy“. Edukacije su namijenjene našim članovima, a cilj nam je uz pomoć domaćih i inozemnih predavača s Vama podijeliti najnovija znanja, informacija i najbolje prakse, kako bi u današnjim okolnostima uspješno savladali sve složenije, zahtjevnije i izazovnije situacije u kojima poslujemo i živimo.

Ovogodišnji će program obuhvatiti gotova sva područja hotelskog poslovanja – od hotelskih operacija, ljudskih potencijala, marketinga i prodaje, pa do strateškog menadžmenta. Edukacije će se održati online te su u potpunosti besplatne za sve naše članove, zahvaljujući podršci i sufinanciranju Ministarstva sporta i turizma. Vjerujemo kako će program biti kvalitetna podloga za nastavak pripreme ovogodišnje sezone, u kojoj nas očekuju novi zajednički uspjesi.

Organizator



Program je sufinanciran sredstvima Ministarstva turizma i sporta



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo
turizma i sporta

Pokrovitelji



UPUHH Hotel Academy



KAKO SUDJELOVATI:

Svi zainteresirani za sudjelovanje na edukaciji trebaju se prijaviti putem e-maila info@upuhh.hr

Poveznicu za spajanje poslat ćemo Vam na e-mail dan prije održavanja svakog od modula.

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

DATUMI	MODULI	PREDAVAČI	STRATEŠKO PODRUČJE
10.02.2022.	MODUL 1: Svijet nove stvarnosti: Trendovi koji oblikuju budućnost hotelske industrije i turizma	dr.sc. Sanja Čižmar 505 savjetovanje d.o.o.	Strateški menadžment
11.02.2022.	MODUL 2: Strategies in Food & Beverage	Alexander Orlandini Orlandini Consulting, Austrija	Hotelske operacije
17.02.2022.	MODUL 3: Leadership, coaching i emocionalna inteligencija	mr.sc. Ivica Vrančić Verantius d.o.o.	Ljudski resursi
18.02.2022.	MODUL 4: Digital tourism: putovanja u digitalno doba – navike, iskustva i očekivanja	izv. prof. dr. sc. Domagoj Bebić Fakultet političkih znanosti Zagreb	Marketing i prodaja Strateška komunikacija
24.02.2022.	MODUL 5: Total Revenue Management – izazovi i prilike post-covid razdoblja	prof.dr.sc. Sandra Janković Fakultet za turizam i hotelski menadžment Opatija Sandra Horvat Brborović Altair Ivan Bilandžić Maistra d.d.	Marketing i prodaja
25.02.2022.	MODUL 6: Kako strategijom (digitalnih) sadržaja osvojiti goste?	izv. prof. dr. sc. Vatroslav Škare, Ekonomski fakultet u Zagrebu	Marketing i prodaja
03.03.2022.	MODUL 7: Hospitality Trends, innovation, digital opportunities and rising technologies	mr.sc. Jochen de Peuter Ecole Hoteliere Lausanne, Švicarska	Strateški menadžment
04.03.2022.	MODUL 8: Sustainability Best Practice in the Hotel Industry	Rebecca Johnson Greenshare Solutions, Velika Britanija Lovorka Struna Maistra d.d.	Hotelske operacije Upravljanje imovinom
10.03.2022.	MODUL 9: COVID 19 - upravljanje rizicima i primjena dobre prakse u turizmu	Saša Šušnić Susnich d.o.o.	Hotelske operacije Sigurnost i zaštita
11.03.2022.	MODUL 10: Hotelske operacije i upravljanje ljudskim resursima u post-Covid okruženju	mr.sc. Branimir Blajić Best Hospitality Solutions	Hotelske operacije Ljudski resursi

MODUL 1

10.2.2022. od 9:00 do 12:30

strateško područje:
STRATEŠKI MENADŽMENT

Svijet nove stvarnosti: Trendovi koji oblikuju budućnost hotelske industrije i turizma

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Nalazimo se u uvjetima kada je iza nas izuzetno teška poslovna godina u kojoj je turizam Hrvatske u cjelini ostvario uspješne rezultate, a ispred nas je poslovna godina puna neizvjesnosti, očekivane rastuće konkurencije i sve većeg nedostatka radne snage. U tako nestabilnom okruženju na koje utječu brojni ograničavajući faktori, ali se otvaraju i nove tržišne i poslovne mogućnosti, valja realno sagledati tržišne i makroekonomske trendove te potencijalne faktore rizika koji će utjecati na buduće poslovanje i razvoj hotelske industrije i turizma.

SADRŽAJ

- Oporavak turizma u uvjetima neizvjesnosti, kretanja u konkurentskim destinacijama i tržišni položaj Hrvatske;
- Utjecaj novih navika putnika na razvoj proizvoda u hotelskoj i turističkoj industriji;
- Makroekonomsko okruženje: procjena faktora rizika za poslovanje i investiranje u hotelijerstvu;
- Radna snaga: kako premostiti sve veća ograničenja na tržištu rada.

CILJNE SKUPINE

- Vlasnici i viši menadžment (direktori poduzeća, članovi uprave, direktori strateškog planiranja i kontrolinga, 'asset manageri', direktori operacija, direktori klastera, direktori hotela, direktori i menadžeri sektora podrške - marketinga i prodaje, ljudskih resursa, financija i kontrolinga itd.)
- Srednji menadžment (voditelji operativnih odjela hotela i ostalih objekata)

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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

UPUHH Hotel
Academy



dr.sc. Sanja Čižmar
505 savjetovanje d.o.o.

Stručnjak u područjima upravljanja učinkom i imovinom, upravljanja ljudskim potencijalima, strateškog planiranja i razvoja projekata u hotelijerstvu i turizmu.

Tijekom 30-godišnje karijere savjetovanja u hotelsko-turističkoj industriji, vodila je preko 500 konzultantskih projekata za vodeće hotelsko-turističke kompanije, financijske institucije, investitore i Vlade.

Ovlašteni je Senior International Adviser EBRD-a, a tijekom dva desetljeća bila je Managing partner i Senior partner globalne HTL konzalting kompanije u Hrvatskoj.

Suraduje s javnim i privatnim visokoškolskim ustanovama, na studijima i katedrama za Hotelijerstvo i turizam.

Doktorirala je Strateško upravljanje u turističkoj industriji na Ekonomskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu.



gost:
Mario Kurtović
nezavisni kreditni analitičar

Trenutno je aktivan kao nezavisni kreditni analitičar. Upravljanjem kreditnim rizikom bavi se više od deset godina, od čega posljednje četiri godine kao Corporate Credit Officer u Europskoj investicijskoj banci (EIB) u Luksemburgu, gdje je bio zadužen za procjenu kreditnog rizika velikih i srednjih europskih poduzeća.

Radeći u tri razvojne banke (EIB, EBRD, HBOR), analizirao je brojne domaće i inozemne projekte i kompanije iz različitih sektora, s fokusom na prerađivačku industriju, usluge i trgovinu.

Dodatno radno iskustvo stekao je u realnom sektoru kao controller u Coca-Coli HBC Hrvatska te konzultant u Roland Berger Strategy Consultants.

Završio je Ekonomski fakultet u Splitu te se kontinuirano usavršava u zemlji i inozemstvu.

MODUL 2

11.2.2022. od 9:00 do 12:30

Strategies in Food & Beverage

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Cilj svakog poslovanja je povećanje prihoda. Većina menadžera u F&B-u danas, uglavnom je usredotočena na svoje svakodnevne poslove, umjesto da strateški rade na postizanju željenih ciljeva. Svrha ovog modula je dobiti pregled različitih strategija za povećanje prihoda u F&B i kako razviti strategije temeljene na analizama poslovanja barova i restorana.

Ovaj webinar pomaže razumjeti osnove F&B menadžmenta, naučiti analizirati različite rezultate kako bi se sukladno reagiralo. Sve F&B-u strategije zasnivaju se na temeljnim analizama.

A da bi se jedna vizija pretvorila u uspjeh, neophodna je dobra priprema implementacijskog procesa.

SADRŽAJ

- Osnove analiza hrane i pića
- Proračun cijena i meni inženjering
- Što analizirati, kako i zašto (različite F&B analize)
- Značenje strategija u suvremenom F&B menadžmentu
- Različite strategije za povećanje prihoda
- Transformirajte vašu viziju u konkretne strategije
- Proces implementacije, glavna djelovanje potrebna za postizanje cilja

CILJNE SKUPINE

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

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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

strateško područje:
HOTELSKE OPERACIJE

UPUHH Hotel
Academy



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.

MODUL 3

17.2.2022. od 9:00 do 12:30

strateško područje:
LJUDSKI RESURSI

Leadeship, Coaching i Emocionalna inteligencija

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Leadership, coaching i emocionalna inteligencija u hotelskom poslovnom okruženju.

SADRŽAJ

- Emocionalna inteligencija - osnovni elementi i koncept
- Važnost emocionalne inteligencije u poslovnom okruženju, posebno u okruženju novih tehnologija i AI
- Leadership i Coaching kao alati osamostaljenja i preuzimanja odgovornosti
- Povezanost Emocionalne inteligencije s Leadershipom i Coachingom

CILJNE SKUPINE

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

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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

UPUHH Hotel
Academy



SREDNJA
(poželjno je osnovno razumijevanje materije)



Ivica Vrančić
Verantius d.o.o.

Više od 25 godina iskustva području Human Resourcesa i Management Developmenta.

Vodio Human Resources funkcije u Coca-Cola Beverges Hrvatska, British American Tobacco i DHL.

Od 2005. godine konzultant je i predavač koji svoje znanje dijeli s managerima, uglavnom visoke i više organizacijske razine, iz najznačajnijih tvrtki u Hrvatskoj, ali i u zemljama regije i Europe.

Osobni trener i coach mnogih Uprava, članova Uprava i Senior Managera i to u područjima leadershipa, timskog rada i people managementa, te konzultant u području uvođenja i unapređenja procesa i alata vezanih uz upravljanje ljudima i ljudskom vrijednošću u tvrtkama.

Završio je postdiplomski program iz područja Human Resources Managementa na Chartered Institute of Personnel and Development u Londonu, najprestižnije HR institucije u Europi, i nositelj je titule Chartered FCIPD.

MODUL 4

18.2.2022. od 9:00 do 12:30

strateško područje:
MARKETING I PRODAJA /
STRATEŠKA KOMUNIKACIJA

Digital tourism: putovanja u digitalno doba – navike, iskustva i očekivanja

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Predavanje će se fokusirati na novitete poput Metaversa i Crypto plaćanja koja će definitivno utjecati i na razvoj turističkog i ugostiteljskog sektora, ali i na personalizirane turističke ponude.

Kroz interaktivno predavanje, polaznike ćemo uputiti u osnove crypto valuta kako bi dobili jasniju sliku, ali i uvid u turističke trendove proizašle iz sfere razvoja financijske pismenosti pojedinaca. Također, predavanje će prikazati i nove načine promocije destinacije putem virtualne stvarnosti i navike korisnika po pitanju korištenja digitalnih inovacija.

SADRŽAJ

- Trendovi i navike u publika i gostiju u digitalno doba
- Promocija destinacija i turističke ponude u virtualnoj stvarnosti
- Crypto – nova valuta koju moramo prihvatiti i implementirati u poslovanje

CILJNE 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 elektroničkom (pdf) obliku na hrvatskom jeziku nakon završetka edukacije

UPUHH Hotel
Academy



SREDNJA - VIŠA
(poželjno je osnovno poznavanje materije)



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 i Metode i tehnike u novim medijima, Online novinarstvo i novi mediji. Osim na Fakultetu političkih znanosti profesor Bebić redovno predaje na Veučilištu VERN, a do 2019. godine predavao je i na Poslovnom veučilištu Zagreb te na visokom učilištu Edward Bernays University College. Područje njegovog znanstvenog interesa su društveni mediji, e-demokracija i online reputacija.

MODUL 5

24.2.2022. od 9:00 do 12:30

strateško područje:
MARKETING I PRODAJA

Total Revenue Management – izazovi i prilike post-covid razdoblja

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Potpuno upravljanje prihodima odnosno Total Revenue Management disciplina je koja je u hotelijerstvu prisutna već duži niz godina, čijom implementacijom hoteli postižu povećanje prihoda te optimiziraju ostvarenu EBITDA-u. Ova edukacija osim što predstavlja praktičnu primjenu operativnih i strateških instrumenata upravljanja prihodima u hotelu, ima cilj ukazati i na značaj usporedbe vlastitih ključnih mjera upravljanja prihodima s prosjekom konkurencije, kao i na pravila kreiranja kompetitivnog seta hotela.

SADRŽAJ

- Razvoj i pojam Total revenue managementa (TRM)
- Operativni i strateški instrumenti Revenue managementa
- Mjerenje rezultata TRMa
- Analiza konkurencije
- Izazovi TRM-a u post covid razdoblju
- Podrška umjetne inteligencije implementaciji TRM-a

CILJNE SKUPINE

- Radionica je namijenjena vlasnicima malih hotela, djelatnicima recepcije, odjela prodaje i rezervacija, odjela revenue managementa odnosno svima koji žele unaprijediti svoje vještine te ih uskladiti s pravilima igre u revenue managementu.

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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

UPUHH Hotel
Academy



prof. dr. sc. Sandra Janković
Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu

Sandra Janković profesorica je na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Sveučilištu u Rijeci. Doktorat je stekla na Ekonomskom sveučilištu u Beču, a magistrirala i diplomirala na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, gdje trenutno predaje kolegije iz područja Menadžerskog računovodstva i Upravljanja prihodima.

Voditeljica je projekta „Benchmarking hrvatskog hotelijerstva“ te trenutno obnaša funkciju dekana.

Posjeduje Hotel Revenue Management Certificate pri Cornell University School of Hotel Administration, te je članica SHARE centra pri STR-u.



Sandra Brborović
Altair

Konzultant i edukator u hotelijerstvu s naglaskom na upravljanje prihodima.

Bogato radno iskustvo u hotelijerstvu, a posebno u grupaciji hotela HUP-Zagreb d.d. (Starwood Hotels & Resorts) na poziciji Complex Revenue Managera za cijelu grupaciju.

Predavačica na Visokoj školi Aspira i vanjski suradnik Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija. Diplomirala na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu, te završila brojna stručna usavršavanja uključujući Certified Hospitality Revenue Manager® (American Hotel & Lodging Educational Institute).



Ivan Bilandžić
Maistra d.d.

Trenutno vodi Odjel upravljanja prihodima u Maistra Hospitality Group. Njegovo bogato iskustvo obuhvaća upravljanje različitim portfeljem, od niskobudžetnih hotela do luksuznih objekata, od kampova do resorta te hotela na različitim tržištima i destinacijama.

Radio je s različitim vrstama destinacija od gradskih do odmorišnih, te od auto do avio destinacija. Tijekom svoje karijere bio je zadužen za razne organizacijske promjene, kao i stvaranje odjela upravljanja prihodima od nule.

Sada je fokusiran na razvoj Maistrinog sustava za upravljanje prihodima „Edmond“ te na širenje tima koji se bavio razvojem prediktivne analitike pod Odjelom za upravljanje prihodima.

MODUL 6

25.2.2022. od 9:00 do 12:30

strateško područje:
MARKETING I PRODAJA

Kako strategijom (digitalnih) sadržaja osvojiti goste?

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Sadržaj je oduvijek bio važan alat marketinških stručnjaka, a nakon digitalizacije marketinga postaje jedan od ključnih elemenata za osvajanje potrošača. Istovremeno, razvoj i upravljanje sadržajem postaje izazov za marketinške stručnjake, jer se teme, formati i platforme mijenjaju velikom brzinom. Ovaj modul omogućiti će polaznicima stjecanje vještine izrade strategije marketinga sadržaja, odabira vrsta i formata sadržaja te usklađivanje s ostalim aktivnostima digitalnog marketinga – sve uz korištenje brojnih primjera i iskustava iz prakse.

SADRŽAJ

- Na koji način sadržaj doprinosi uspjehu (digitalnog) marketinga?
- Sadržaj kao put do srca Vaših korisnika usluga: angažman potrošača (customer engagement), sadržaj kojeg stvaraju korisnici (user-generated content) i izgradnja marke
- Kako oblikovati strategiju sadržaja za (digitalni) marketing?
- Kako upravljati produkcijom i distribucijom sadržaja?

CILJNE SKUPINE

- Viši menadžment: direktori marketinga, voditelji digitalnog marketinga
- Srednji menadžment: specijalisti za marketing i digitalni marketing, voditelji marketinških projekata, community manageri

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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

UPUHH Hotel
Academy



SREDNJA - VIŠA
(poželjno je osnovno poznavanje materije)



izv. prof. dr. sc. Vatroslav Škare
Ekonomski fakultet u Zagrebu

Izvanredni je profesor marketinga na Ekonomskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu i jedan od voditelja stručnog diplomskog studija "Digitalni marketing" na EFZG.

Predaje na sveučilištima u Ljubljani, Budimpešti i Vilniusu te je konzultant za marketing i digitalni marketing za domaće i inozemne tvrtke.



gost:

Ivan Tušek

Stručnjak za upravljanje sadržajima i kreativom

U bogatoj karijeri radio je na poslovima kreativnog direktora u Saatchi&Saatchi Hrvatska, a prije toga bio je Content Director u agenciji Degordian

Magistrirao je na Vienna University of Economics and Business, a diplomirao na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu.

MODULE 7

March 3rd 2022 from 9:00 to 12:30

strategic area:
STRATEGIC MANAGEMENT

Hospitality Trends, innovation, digital opportunities and rising technologies

BRIEF DESCRIPTION OF EDUCATION

The constant evolution in consumer trends, digitalisation and technology has been changing the hospitality landscape at an ever-increasing pace, as never before. In addition, both covid-19 impact and contemporary consumer trends of new generation's digital native consumers such as mobile connectivity, social media, internet of things, personalisation or immediacy foster the digital disruption increasingly. Consequently, traditional hospitality has to redefine itself to remain competitive and relevant. The training module focuses on the digital opportunities for hotels, illustrated with actual cases and success stories to demonstrate these opportunities.

CONTENT

- Understanding the digital client
- Digital client journey
- Digital marketing and branding
- Digital opportunities to enhance the guest experience

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.



Jochen De Peuter
EHL Advisory Services

Jochen De Peuter works as a Consultant in EHL Advisory Services,

He has more than 10 years of experience in hotel technology and online distribution and rich experience in strategic and operational hospitality consulting; mainly in service excellence, client experience design, performance optimization, concept development and opportunity / market studies

He worked in Account Management and Business Development and well as a Business Director.

Jochen holds Academic Degree in Economics and Business Administration and MBA in Hospitality Management.

MODULE 8

March 4th 2022 from 9:00 to 12:30

strategic area:
HOTEL OPERATIONS /
ASSET MANAGEMENT

Sustainability Best Practice in the Hotel Industry

BRIEF DESCRIPTION OF EDUCATION

The race for sustainability in hospitality has picked up pace over the last decade, compounded by the onslaught of the Covid-19 pandemic that has radically changed our lives, and with it the perspectives of consumers who increasingly prize ethical, respectful and rewarding experiences in every aspect of their lives. The concept of sustainability too has evolved in recent times. Reducing the negative impact of our activity remains integral to ensuring that the earth's resources can be sustained, however additional attempts to restore and regenerate are also necessary if we are to solve the growing environmental and societal challenges that the world is facing.

As with all industries, the Hotel sector has a role to play in ensuring a balanced approach that generates positive impact for its local community and surroundings. This webinar will provide examples of best practices to inspire improved sustainability and regenerative performance, as well as practical advice regarding the professional certifications that validate the actions and sustainability journey for hotels.

CONTENT

- Market turnaround – changes in consumer trends and their effect on accommodation choices
- Mitigating negative impact in the hotel industry
- The rise of the regenerative hotel – finding meaning in community
- Sustainability certification models in the hotel and tourism industry (examples, criteria, benefits...)

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.



INTERMEDIATE
(basic understanding
of the topic is desirable)



Rebecca Johnson
Greenshare Solutions

Rebecca Johnson is a Sustainability Consultant, Trainer and Auditor, specialising in Tourism and Event Management.

She consults with a range of tourism stakeholders, especially destinations, hotels and event agencies and has collaborated with international businesses such as the GDS-Movement and Travelife.

Rebecca also lectures at various business schools and universities on undergraduate and postgraduate courses.

Her experience of working with management systems and sustainability certifications complement her solid trajectory through the tourism and events sector over the past 20 years.



Lovorka Struna
Maistra d.d.

Lovorka Struna works as a general manager of Hotel Lone and Hotel Monte Mulini in Maistra Hospitality Group

She holds Master of Business Administration (MBA) from COTRUGLI Business School, Zagreb

Lovorka has been involved in the innovative conceptualism and development of Maistra luxury and lifestyle brands.

Founder of the projects: #AdriaticForAdriatic, Sustainable tourism, Plastic Free living, working and holiday environment in Croatia & #LovelsLone signature event platform connecting fashion, design, music and gastronomy.

Her work in the area of a sustainable hospitality has been featured in Forbes Magazine.

MODUL 9

10.3.2022. od 9:00 do 12:30

strateško područje:
SIGURNOST I ZAŠTITA

COVID 19 – upravljanje rizicima i primjena dobre prakse u turizmu

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Izazovi poslovanja u uvjetima pandemije zahtijevaju dodatne aktivnosti na postizanju potrebne razine zdravlja i sigurnosti uz zadržavanje kvalitete i zadovoljstva korisnika usluga. Upravljanje rizicima predstavlja efektivan način prepoznavanja, vrednovanja i upravljanja procesima čime se performanse zaštite zdravlja i sigurnosti znatno poboljšavaju uz sinergijski efekt s postizanjem ukupnog poslovnog učinka. Primjena ISO normi omogućava dodatnu razradu pojedinih aspekata koji utječu na primjenu dobrih praksi u provedbi protuepidemijskih mjera. Edukacija osigurava stjecanje uvida u status pandemije i utjecaj na poslovanje u turizmu, pregled dobrih protuepidemijskih praksi, usvajanje osnovnih tehnika upravljanja rizicima te način i prednosti primjene izdvojenih dijelova ISO normi u upravljanju protuepidemijskim mjerama.

SADRŽAJ

- Status trenutne situacije s pandemijom i utjecaj na turizam kod nas i u svijetu
- Pregled dobrih protuepidemijskih praksi
- Upravljanje rizicima u turizmu u cilju kontinuiteta i optimizacije poslovanja
- Primjena ISO normi kao dodatna vrijednost u upravljanju protuepidemijskim mjerama

CILJNE SKUPINE

- Viši i srednji menadžment hotela (direktori hotela, direktori operacija, odgovorne osobe za kvalitetu, nabavu, održavanje, ljudske resurse)

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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

UPUHH Hotel
Academy



Saša Šušnić, dipl. sanitarni inž.
Šušnić d.o.o.

Vlasnik tvrtke ŠUŠNIĆ d.o.o. za poslovno savjetovanje u području ekspertnih projekata implementacije sustava upravljanja i usklađenja s zakonskim zahtjevima.

Više od dvadeset godina radi kao konzultant, auditor i predavač na Medicinskom fakultetu u Rijeci, Zdravstvenom veleučilištu u Zagrebu i Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Opatiji.

Objavio je niz znanstvenih i stručnih radova iz područja sustava upravljanja.

Ima status Lead auditora za HACCP, ISO 9001 i ISO 22000.

MODUL 10

11.3.2022. od 9:00 do 12:30

strateško područje:
HOTELSKE OPERACIJE /
LJUDSKI RESURSI

Hotelske operacije i upravljanje ljudskim resursima u post-Covid okruženju

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Covid okruženje posebno je utjecalo na esenciju hotelskog poslovanja; hotelske operacije i ljudske resurse. Ova edukacija biti će posvećena novim trendovima i metodama kako premostiti jaz između tradicionalnih poslovnih modela i novih koncepata. Stavljajući osoblje u fokus, biti će prikazane „nove“ hotelske operacije na primjerima iz Hrvatske i svijeta.

SADRŽAJ

- Post-covid promjene na tržištu i trendovi koji oblikuju moderno hotelijerstvo
- Novi trendovi vs poslovne konstante iz prošlosti
- Kako premostiti jaz između dosadašnjih metoda i procedura i novih potreba
- Kako reagirati na tržištu rada i oblikovati „drugačiji“ sustav upravljanja ljudskim resursima
- Izazovi leadershipa u post-Covid okruženju

CILJNE SKUPINE

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

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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

UPUHH Hotel
Academy



mr. sc. Branimir Blajić
Best Hospitality Solutions

Stručnjak je za vodstvo i ljudske resurse, s više od 20 godina iskustva u hrvatskoj i regionalnoj hotelsko-ugostiteljskoj industriji.

Osnovao je tvrtku Queo Consulting, boutique kompanije specijalizirane za ljudske resurse u hotelijerstvu i ugostiteljstvu te je osnovao i Managing Partner u Best Solutions (regionalna tvrtka za upravljanje, s više od 100 projekata u regiji).

Predavač je 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, strategije restrukturiranja u hotelima i implementaciju te

UPUHH Hotel Academy



Za sva pitanja i pojašnjenja
stojimo na raspolaganju

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

