

УПУНН Hotel
Academy

2022./2023.



UPUHH Hotel Academy

2022./2023.



Veljko Ostojić
predsjednik UPUHH



Bernard Zenzerović
direktor UPUHH

Poštovani članovi, cijenjene kolegice i kolege,

u posljednje tri godine mnogo se toga promijenilo u turizmu, no jedno je ostalo nepromijenjeno - ulaganje u kvalitetu ostalo je ključ uspjeha i održivosti. Ulaganje u kvalitetu odnosi se naravno na unaprijeđenje objekata, no u jednakoj mjeri u edukaciju i razvoj vještina djelatnika. Educirani kadrovi koji se mogu prilagoditi promjenama u turističkoj potražnji i osigurati visoku kvalitetu usluge traženiji su no ikada, a njihova vrijednost će u narednom razdoblju biti još izraženija.

Zadatak UPUHH-a je prepoznati trendove i pratiti hotelijere i njihove zaposlenike sa zajedničkim ciljem jačanja konkurentnosti hotelske industrije u Hrvatskoj. Upravo zato nastavljamo s programom edukacija pod nazivom "UPUHH Hotel Academy" koji će se i ove godine održati online. Kao i do sada program je za djelatnike i članice UPUHH-a u potpunosti besplatan.

Važan iskorak je da ćemo ove godine program edukacija po prvi put omogućiti i studentima i učenicima partnerskih fakulteta i srednjih škola, a s ciljem da im dodatno približimo hotelijerstvo i mogućnosti za profesionalni razvoj u našoj branši. Smatramo da je to vrijedan sadržaj od kojeg mogu imati velike koristi oni koji nam vrlo brzo dolaze u naše objekte, a od kojih imamo velika očekivanja.

Cilj programa ostaje isti, a to je uz pomoć domaćih i inozemnih predavača podijeliti najnovija znanja, podatke i najbolje prakse. Obuhvatili smo gotovo sva područja hotelskog poslovanja od strateškog menadžmenta, ljudskih potencijala, marketinga i prodaje, pa do digitalne transformacije i održivog razvoja.

Vjerujemo da ćemo i ove godine polaznike uspjeti potaknuti na razmišljanje o inovativnim pristupima poslovanju, te ih pripremiti za izazove hotelskog biznisa budućnosti.



UPUHH Hotel
Academy
2022./2023.

Organizator



Program je sufinanciran sredstvima Ministarstva turizma i sporta



Partnerske udruge

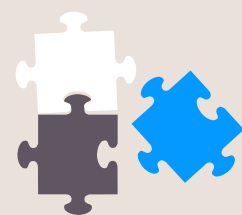
- Hrvatska udruga turizma
- Kamping udruženje Hrvatske

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





UPUHH Hotel Academy

2022./2023.

Ključne informacije

- **10** modula
- **6** strateških područja
- **22** predavača
- U potpunosti **online**
- **Besplatno** za članice UPUHH-a i polaznike iz partnerskih institucija
- Predavači s bogatim iskustvom u praksi
- Od **28. listopada** do **15. prosinca** 2022.
- Više od **15.000** dosadašnjih polaznika edukacija UPUHH-a

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

| | Tema | Predavač | Strateško područje | Datum |
|----------|--|---|--------------------------------------|-------------|
| MODUL 1 | Hoteli i brandovi – Kako kreirati vrijednost u hotelskoj industriji | Dr.sc. Sanja Čižmar, 505 Savjetovanje d.o.o. Leonardo Buzov Vulas, Movenpick Zagreb Nikola Avram, Alpha Hotel Management | Strateški menadžment | 27.10.2022. |
| MODUL 2 | Praktični alati vodstva (leadershipa) u hotelijerstvu | Branimir Blajić, Best Solutions d.o.o. | Ljudski resursi | 28.10.2022. |
| MODUL 3 | Upravljanje ljudskim resursima u turističkom sektoru | Lana Horak Pajić, Prava Formula d.o.o. Ivana Car, Prava formula d.o.o. Ana Gazić, Falkensteiner Hotels & Residences | Ljudski resursi | 11.11.2022. |
| MODUL 4 | Strateški pristup digitalnom marketingu | izv. prof. dr. sc. Vatroslav Škare, Ekonomski fakultet Zagreb | Marketing i prodaja | 16.11.2022. |
| MODUL 5 | The efficient use of Daily Deals (Flash Sales) in hotel marketing | dr. sc. Kasia Minor, Cardiff Metropolitan University, Wales Miha Bratec, University of Primorska, Faculty of Tourism Studies, Slovenija dr. sc. Jelena Dorčić, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija | Marketing i prodaja | 17.11.2022. |
| MODUL 6 | Regional hotel investment market landscape | Kristina Topalović, Horwath HTL Philip Bacon, Horwath HTL James Chappell, Horwath HTL | Upravljanje imovinom | 25.11.2022. |
| MODUL 7 | Strategije i tehnike pametne prodaje: Kako povećati izravnu prodaju u hotelskoj industriji | Danijela Čujić Sekulski, Edge d.o.o. Marijana Prtenjača, Ilirija d.d. | Marketing i prodaja | 08.12.2022. |
| MODUL 8 | Budućnost inovacija u hotelijerstvu | doc. dr. sc. Vanja Vitezić, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija Jadranka Gojtanić, Maistra d.d | Digitalna transformacija i inovacije | 09.12.2022. |
| MODUL 9 | ESG & Hospitality | Siniša Topalović, Horwath HTL Eric Ricaurte, Greeview, Singapur | Održivi razvoj | 14.12.2022. |
| MODUL 10 | Digital transformation & hospitality | Matko Marohnić, Horwath HTL Roberto Gobo, Valamar d.d. | Digitalna transformacija i inovacije | 15.12.2022. |

MODUL 1

STRATEŠKI
MENADŽMENT

27. listopada 2022.
od **9:00** do **12:30**

jezik
predavanja

HR



razina složenosti
SREDNJA
(poželjno je osnovno
poznavanje materije)

UPUHH Hotel
Academy

Hoteli i brandovi - Kako kreirati vrijednost u hotelskoj industriji

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Uslijed sve raznolikijih rizika i sve intenzivnijih eksternih utjecaja iz okruženja, hotelska industrija se sve brže mijenja i prilagođava novim okolnostima. Turizam je u raznim kriznim situacijama dokazao da je na dugi rok otporan na negativne utjecaje, međutim svjedoci smo da se interno hotelska i ugostiteljska industrija prilagođavaju strukturno, promjenama poslovnih modela i načina brandiranja, te osiguravanjem sve inovativnijih načina pristupa različitim tržištima i tržišnim segmentima. Ovaj će modul prikazati djelotvorne načine kako se hotelska industrija prilagođava promijenjenom okruženju i zahtjevima novih gostiju, te kako se kroz razne pristupe kreira vrijednost za goste, ali i profitabilnost za hotelske objekte i hotelske kompanije.

SADRŽAJ

- Hospitality industrija 2.0, mogućnosti i rizici
- Standardizacija u hotelskoj industriji –prošlost ili budućnost?
- Kreiranje vrijednosti kroz nišna tržišta
- Prilagodljivi i otporni poslovni modeli u hotelskoj industriji
- Da li su hotelski brandovi pravi odgovor i u kojim okolnostima
- Kako ispregovarati hotelski menadžment ugovor

CILJANE SKUPINE

- Viši i srednji menadžment (direktori razvoja i strateškog planiranja, direktori operacija, direktori klastera, direktori hotela, direktori /menadžeri marketinga i prodaje, ljudskih resursa, financija i kontrolinga), te polaznici obrazovnih programa pridruženih partnera

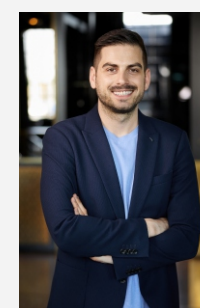
PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Dr.sc. Sanja Čizmar

Sanja je stručnjak u područjima upravljanja učinkom i imovinom, upravljanja ljudskim potencijalima, strateškog planiranja i razvoja projekata u hotelijerstvu i turizmu. Ovlašteni je Senior International Adviser EBRD-a, a tijekom dva desetljeća bila je Managing partner i Senior partner globalne HTL konzalting kompanije u Hrvatskoj. Tijekom 30-godišnje karijere savjetovanja u hotelsko-turističkoj industriji, Sanja je vodila preko 500 konzultantskih projekata za vodeće hotelsko-turističke kompanije, financijske institucije, investitore i Vlade.



Leonardo Buzov Vulas

Leonardo je profesionalac s dugogodišnjim iskustvom u hotelijerstvu s naglaskom na prodaju i marketing brendiranih hotela u Hrvatskoj i inozemstvu. Radio za poznate svjetske lance/ brendove uključujući Le Meridien, Radisson, Intercontinental i Sheraton, pokrivajući sve tržišne segmente; leisure, MICE i corporate. Trenutno obavlja funkciju direktora prodaje i marketinga i zamjenika direktora hotela Mövenpick Zagreb.



Nikola Avram

Nikola ima više od 20 godina iskustva u hotelijerstvu i turističkoj industriji, uključujući renomirane međunarodne i regionalne grupacije u jugoistočnoj Europi kao što su Valamar Hotels & Resorts, Vienna International, Adriatic Luxury Hotels i MK Grupa – hotelska divizija.

Pridružio MK Grupi 2010. godine kao CEO kompanije MK Mountain Resort i od tada igra ključnu ulogu u osmišljavanju i izvršavanju strateških planova kompanije s ciljem jačanja strategije brenda kompanije.

Od 2019. godine osnivač i CEO Alpha Hotel Management kompanije.

MODUL 2

LJUDSKI
RESURSI

28. listopada 2022.
od **9:00** do **12:30**

jezik
predavanja

HR



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

UPUHH Hotel
Academy

Leadership – kroz procese upravljanja ljudskim resursima

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Istinsko vodstvo je utkano u svaki poslovni proces. Na edukaciji će biti proanalizirani ključni procesi u upravljanju ljudskim resursima kroz prizmu vodstva. Od strategije ljudskih resursa pa sve do izlaznog intervjua, svaki od elemenata integralnog sustava upravljanja ljudima će bit opisan na temelju case study-a sa puno primjera iz prakse.

SADRŽAJ

- Apostolati leadershipa
- Proces integralnog sustava upravljanja ljudskim resursima
- Procesni pristup vodstvu i vođenje po procesima !
- Case study

CILJANE SKUPINE

- Srednji i viši menadžment, osobe koje aspiriraju rukovodećim pozicijama, te polaznici obrazovnih programa pridruženih partnera

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Branimir Blajić

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 iz područja ljudskih resursa, te doktorand Kineziološkog fakulteta u Zagrebu.

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

MODUL 3

LJUDSKI RESURSI

11. studenog 2022.
od **9:00** do **12:30**

jezik
predavanja

HR



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

UPUHH Hotel
Academy

Upravljanje ljudskim resursima u turističkom sektoru

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Što znači upravljanje ljudskim potencijalima u turističkom sektoru i kako odabrati najbolji stil vođenja i prilagoditi svoje rukovođenje prema razvojnim potrebama zaposlenika.

SADRŽAJ

- Kako odjel HR-a može biti support u upravljanju ljudskim potencijalima
- Kako upravljati ljudskim potencijalima u svom timu i prilagoditi stil vođenja
- Što je situacijsko rukovođenje
- Koji je moj preferirani stil vođenja
- Naučiti kako prepoznati razvojne potrebe zaposlenika i kako odabrati odgovarajući stil vođenja
- Kako bolje delegirati
- Najčešća pitanja i odgovori HR-u

CILJANE SKUPINE

- Srednji i viši hotelski menadžment (direktori hotela, direktori hotelskih operacija, menadžment odjela), svi koji žele unaprijediti osobnu i timsku efikasnost, te polaznici obrazovnih programa pridruženih partnera

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



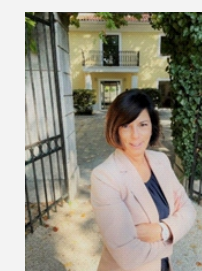
Lana Horak Pajić

Lana je psihologinja s fokusom na organizacijskoj psihologiji i kreativnosti. Radila je kao HR stručnjakinja u odjelu edukacije i razvoja velike internac. kompanije, odgovorna za razvojne planove zaposlenika i treninge. Suraduje kao HR partner malim kompanijama u stvaranju organizacijske kulture i strategija te selekciji i razvoju zaposlenika. Radi coaching, savjetovanje, a educira se i za kognitivno-bihevioralnog psihoterapeuta. Koristi alat Četiri sobe promjene te 2018. godine stječe diplomu Oxford Coaching and Mentoring. Predaje na ALU, istražuje razvoj kreativnosti i organizira događanja sa umjetnicima, znanstvenicima i inovatorima.



Ivana Car

Ivana je psihologinja s područjem interesa u organizacijskoj psihologiji, a u Pravoj formuli radi kao konzultantica za razvoj ljudskih potencijala. Radila je kao asistentica na međunarodnom projektu na Odsjeku za psihologiju na Filozofskom fakultetu u Zagrebu. Sada je u edukaciji za kognitivno-bihevioralnog psihoterapeuta i svoj rad oplemenjuje različitim dodatnim edukacijama i stručnim seminarima. Motivira ju vidjeti pozitivne promjene i vrednuje osobni rast i razvoj.



Ana Gazić

Ana je već 20 godina u timu FMTG – Falkensteiner Michaeler Tourism Group u RH. Karijeru je započela kao Asistent uprave u Michaeler & Partner Croatia (dio FMTG) i bila je u timu koji je nadzirao i upravljao razvojem projekata u RH. Radila je u operativi Falkensteiner Hotels & Residences kao Asistent generalnom direktoru operacija. Sudjeluje u otvaranjima hotela u Hrvatskoj, Srbiji, Italiji i Austriji i aktivno je u selekciji i onboardingu novih članova tima. 2017. preuzima funkciju Voditelja odjela ljudskih resursa - recruitment i talent acquisition kao i podršku hotelima u području HR-a.

MODUL 5

MARKETING &
SALES

November 17 2022
from **9:00** to **12:30**

language

ENG



complexity level

INTERMEDIATE

(basic understanding of the
topic is desirable)

UPUHH Hotel
Academy

The efficient use of Daily Deals (Flash Sales) in hotel marketing

BRIEF DESCRIPTION OF EDUCATION

Daily Deals (DDs) or Flash Sales are a controversial topic in hotel marketing. So far, these marketing-distribution channels have mostly been used intuitively and on an ad-hoc basis by hoteliers. The webinar aims to equip participants with the complete skills they need to realise the greatest potential of this novel marketing channel. It will enable the attendees to gain a strategic outlook on the use of these channels whilst avoiding common mistakes, contributing to the recovery phase following COVID and revenue maximisation during the off-season.

CONTENT

- an overview of the different types of DDs,
- possible functions of DDs in hotel marketing and distribution
- different strategies the hotels can utilise to benefit the most from the use of DDs
- use of DDs and revenue management

TARGET GROUPS

- Heads of Department: Revenue Management, Distribution, Social Media, Digital Marketing, Corporate Branding, Sales & Marketing, Operations, Owners of small and medium hotels; participants of educational programs of associated partners

HANDS OUT

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



Kasha Minor, PhD

Kasha is a Senior Lecturer in the Department of Tourism, Hospitality and Events, Cardiff Metropolitan University, Wales, UK. She teaches a range of subjects across undergraduate and postgraduate modules as well as supervises projects on undergraduate, master and doctoral levels.

Outside of the university, she is actively involved in the International Federation for Information Technologies in Travel and Tourism (IFITT).



Miha Bratec

Miha is a creative hospitality & tourism strategist passionate about lecturing, conducting training & applied industry-relevant research. Currently a senior lecturer at the University of Primorska, Faculty of Tourism Studies - Turistica, Slovenia. Expert in technology adoption and digital marketing in hospitality with previous industry experience with Booking.com & Bookassist.



Jelena Dorčić, PhD

Jelena is Postdoctoral Researcher at the University of Rijeka in Croatia, Faculty of Tourism and Hospitality Management. She is interested in topics related to online customer behaviour, service quality, smart tourism and applications of quantitative and qualitative methods in the context of tourism and hospitality industry. She has collaborated on several scientific projects and co-authored several scientific articles. In 2020 she received literature award for outstanding paper published in Tourism Review.

MODUL 6

UPRAVLJANJE
IMOVINOM

25. studenog 2022.
od **9:00** to **12:30**

jezik
predavanja

HR / ENG



razina složenosti
SREDNJA
(poželjno je osnovno
poznavanje materije)

UPUHH Hotel
Academy

Regional hotel investment market landscape

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Hotelski sektor na području Jugoistočne Europe prolazi kroz proces pomlađivanja u etabliranim destinacijama dok se u rastućim destinacijama događa snažan investicijski boom i ulazak hotelskih brendova koji će ovoj regiji dati snažniji međunarodni profil. Ovaj modul će predstaviti regionalni investicijski ciklus, regionalnu analizu transakcijskog tržišta kao i posebno sagledati konkurentsku situaciju u Hrvatskoj, Crnoj Gori i Albaniji kao ključnim obalnim destinacijama na istočnom Jadranu. U sklopu modula, organizirat će se panel rasprava s predstavnicima međunarodnih hotelskih brendova na kojem će se raspravljati o atraktivnosti regije kao i o pojedinačnim planovima ekspanzije brendova u ovoj regiji.

SADRŽAJ

- Regional hotel investment pipeline
- European & regional hotel transaction market
- Impact of market disturbances on hotel valuations
- Croatia, Montenegro & Albania perspective
- Panel „International brands expansion strategies in the post-Covid in SEE“: Marriott, Hilton, Accor, IHG, Aman, One&Only“

CILJANE SKUPINE

- Vlasnici i viši menadžment (direktori poduzeća, članovi uprave, direktori strateškog planiranja i kontrolinga, 'asset manageri'); Procjenitelji i savjetnici u industriji turizma i hotelijerstva; polaznici obrazovnih programa pridruženih partnera

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Kristina Topalović

Member of Horwath HTL since 2013, Kristina holds an Advanced Certification in Real Estate and Hotel Investment issued by School of Hotel Administration, Cornell University NY, USA. She has participated in more than 80 projects, dominantly in market research, definition of hotel and resort concepts and complex projects real estate advisory. Her fields of expertise include investment planning, hotel operator search, assessment and negotiation of management/franchise agreements. Kristina is Head of Hotel Advisory at Horwath HTL Croatia.



Philip Bacon

Philip joined forces in 2014 with Horwath HTL in Spain as Director of Planning & Development and Valuation. He has comprehensive experience of all aspects of hotel and resort development and operations, with particular focus on mixed use development, and in this specialist field he has been personally involved in the development of luxury branded residences involving brands such as Mandarin Oriental, Four Seasons, Fairmont, Jumeirah and Armani. Philip is a member of the Institute of Chartered Accountants in England & Wales and a Member of the Royal Institution of Chartered Surveyors.



James Chapell

James is the Global Business Director of Horwath HTL responsible for 50 offices in 39 countries around the world. Originally from the world of advertising, James did a three-year management trainee course at the famous Lydmor boutique hotel in Stockholm before leaving to join consulting firm Overlook Hospitality Management with a brief to develop new products for the industry. One of these became The Bench, which revolutionised the way performance data was collected and used in hotels. James was Managing Director of The Bench for five years before becoming Managing Director of STR Global.

MODUL 4

MARKETING I
PRODAJA

16. studenog 2022.
od **9:00** do **12:30**

jezik
predavanja

HR



razina složenosti

SREDNJA

(poželjno je osnovno
poznavanje materije)

UPUHH Hotel
Academy

Strateški pristup digitalnom marketingu

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Digitalni marketing često se razmatra prvenstveno na taktičkoj razini, ali njegov puni potencijal ostvaruje se na strateškoj razini. Zato izvrsnost u digitalnom marketingu počinje na najvišoj razini menadžmenta te se ostvaruje u suradnji sa svim funkcijama marketinga. Tako nastaju inovacije i novi poslovni modeli. Ovaj modul ima za cilj izgraditi strateški mindset kod primjene digitalnog marketinga te predstaviti alat za oblikovanje strategije digitalnog marketinga.

SADRŽAJ

- Digitalna transformacija marketinga – prilike i prijetnje.
- Nova uloga potrošača i kako generiramo potražnju u digitalnom okruženju?
- Pozicioniranje i ponuda vrijednosti u digitalnom okruženju.
- Odabir pravih taktika i rad s digitalnim agencijama.

CILJANE SKUPINE

- Viši menadžment: direktori marketinga, voditelji digitalnog marketinga; Srednji menadžment: specijalisti za marketing i digitalni marketing, voditelji marketinških projekata, voditelji web stranica, te polaznici obrazovnih programa pridruženih partnera

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Izv. prof. dr. sc. Vatroslav Škare

Vatroslav je izvanredni 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.

MODUL 7

MARKETING I
PRODAJA

8. prosinca 2022.
od **9:00** to **12:30**

jezik
predavanja

HR



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

UPUHH Hotel
Academy

Strategije i tehnike pametne prodaje: Kako povećati izravnu prodaju u hotelskoj industriji

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Unatoč prednostima koje hotelskoj industriji donose online putničke agencije (OTA), sve više hotelskih lanaca, hotelskih kompanija i neovisnih hotela postavlja svoju prodajnu strategiju na način da smanje stupanj ovisnosti o OTA ima i turoperatorima. Drugim riječima, kako poboljšati svoju prodajnu infrastrukturu u smislu definiranja strategija izravne prodaje i alata koji im omogućuju da budu neovisniji, produže sezonalnost i povećaju profitabilnost.

SADRŽAJ

- Prednosti i nedostaci oslanjanja na OTA kanale
- Razumijevanje prednosti razvoja /poboljšanja izravnih (on line i osobnih) kanala prodaje
- Razumijevanje važnosti izgradnje učinkovitog prodajnog tima hotela
- Razvoj i provedba osobnog poslovnog plana za maksimiziranje prodajnih rezultata
- Načelo konzultativnog prodajnog pristupa

CILJANE SKUPINE

- Viši i srednji menadžment (direktori / menadžeri prodaje, menadžeri marketinga, suradnici u odjelu prodaje i marketinga, direktori klastera, direktori hotela, voditelji operativnih odjela), te polaznici obrazovnih programa pridruženih partnera

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Danijela Čujić-Sekulski

Danijela ima 25 godina međunarodnog iskustva u hotelsko-ugostiteljskoj industriji i razvoju projekata i to kao: Senior International Adviser EBRD-a; direktor odjela i član tima radne skupine Hyatt International za otvaranje novih hotela u Europi, Africi i na Bliskom istoku; izvršni direktor najvećeg projekta luksuznih nekretnina, marine za super jahte i ugostiteljstva; direktor poslovnog razvoja, zadužen za razvoj svih hotelsko-ugostiteljskih projekata MACE International u jugoistočnoj Europi. Suosnivačica je tvrtke Edge, boutique tvrtke specijalizirane za razvoj ugostiteljskih projekata (edukacije, kreiranje koncepata, operativnih strategija i profesionalno upravljanje projektima). Danijela ima MBA iz hotelijerstva (EHL, Švicarska) te je diplomirani urbanist (Sveučilište u Beogradu, Srbija). Specijalnost su joj upravljanje performansama hotela, USALI, financije i budžetiranje, te razvoj projekata.



Marijana Prtenjača

Marijana ima višegodišnje iskustvo na vodećim pozicijama hotelske prodaje i menadžmenta, hotelskih operacija i destinacijskog menadžmenta. Preko dvadeset godina direktorica je prodaje hotela Ilirija Resorta i DMK Ilirije Travel koji posluju u sastavu ILIRIJE d.d. jedne od vodećih turističkih kompanija u Hrvatskoj. Dobitnica nagrade B2B Superprodavač godine (2019.) u organizaciji portala Poslovni savjetnik, te priznanja djelatnik godine u prodaji i marketingu (2012.) koje dodjeljuje Hrvatska turistička zajednica. Završila Ekonomski fakultet, unutarnja i vanjska trgovina istovremeno stjecala nova znanja na području prodaje, marketinga, hotelskih operacija i destinacijskog menadžmenta na brojnim međunarodnim i domaćim seminarima, radionica i predavanjima.

MODUL 8

DIGITALNA TRANSFORMACIJA I INOVACIJE

9. prosinca 2022.
od **9:00** to **12:30**

jezik
predavanja

HR



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

UPUHH Hotel
Academy

Budućnost inovacija u hotelijerstvu

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Industrija 4.0 neprestano mijenja i "uništava" mnoge stare obrasce življenja i poslovanja, a hotelijerstvo se često smatra predvodnikom prihvaćanja tehnoloških trendova. Nove tehnologije i društveni procesi utječu na hotelijerstvo na više načina, a ova edukacija pokušat će pružiti odgovore na neka otvorena pitanja u kontekstu prihvaćanja novih tehnologija te razvoja novih poslovnih modela. Mnogo je razloga zašto hotelska poduzeća moraju inovirati, ali ponekad promjene mogu ostati i nevidljive vanjskom svijetu. Takve inovacije mogu donijeti mnoge prednosti koje je teško kopirati.

SADRŽAJ

- Uloga i značaj inovacija u suvremenom hotelijerstvu
- Održivost poslovnih modela
- Promjena internih procesa u cilju efikasnijeg poslovanja
- Unaprjeđenje iskustva gostiju kroz agilniji pristup

CILJANE SKUPINE

- Viši menadžment, direktori razvoja i strateškog planiranja, (direktori operacija, direktori hotela, direktori i menadžeri financija i kontrolinga, direktori i menadžeri ostalih službi podrške – marketing i prodaja, informatika, ljudski resursi), te polaznici obrazovnih programa pridruženih partnera

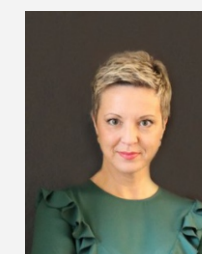
PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Vanja Vitezić

Vanja je docent na Katedri za menadžment Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci. Magistrirao je međunarodnu razmjenu, poslijediplomski magistrirao kontroling i doktorirao na temu inovacijskog menadžmenta. Njegovi glavni istraživački interesi uključuju strateški i inovacijski menadžment, poduzetništvo te upravljanje događajima u turizmu i ugostiteljstvu. Glavni rezultati njegova rada objavljeni su u prestižnim međunarodnim časopisima kao što su *Small Business Economics*, *Tourism Economics*, *Tourism Management Perspectives*, *Service Industries Journal* i *Event Management*. Član je Uredništva časopisa *Tourism - An International Interdisciplinary Journal*.



Jadranka Gojtanić

Jadranka je voditeljica projektnog ureda (PMO) u *Maistri d.d.* gdje koordinira razvojne projekte ključne za inovativnost i unaprjeđenje organizacije. Kao konzultantica u turizmu radila je na projektima pametnog turizma, digitalne transformacije, marketinških i operativnih planova u hotelijerstvu te je bila dio timova za razvoj strategija turističkih destinacija. Uključena je i u temu održivosti kao voditeljica tima za provođenje ESG inicijativa na razini tvrtke. Ima završen *Executive MBA* sa internacionalne management škole na Bledu, a magistrirala je međunarodnu razmjenu na Ekonomskom fakultetu u Rijeci.

MODUL 9

ODRŽIVI
RAZVOJ

14. prosinca 2022.
od **9:00** to **12:30**

jezik
predavanja

HR / ENG



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

UPUHH Hotel
Academy

ESG & Hospitality

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Odgovorno i održivo poslovanje postaje globalni imperativ, a fokus se snažno prebacuje s teorije na praktičnu primjenu i implementaciju u svakodnevnom poslovanju. Sektor turizma zasigurno ne predstavlja izuzetak s obzirom na procjene prema kojima je turistički sektor odgovoran za oko 8% globalne emisije ugljičnog dioksida. ESG principi održivog poslovanja sve više postaju integralni dio općih poslovnih strategija i operativnih procedura, te je cilj ovog modula predstaviti trenutna teoretska i praktična dostignuća u ovom polju uz praktične primjere iz prakse na međunarodnoj razini.

SADRŽAJ

- Uvod i teorija
- ESG rating systems and ESG rating systems for hospitality
- KPS for ESG in hospitality
- ESG benchmarking in hospitality
- Practical examples of ESG benchmarking models/approach (WTTC, Asia region, Cornell University)

CILJANE SKUPINE

- Srednji i viši menadžment, osobe koje aspiriraju rukovodećim pozicijama, te polaznici obrazovnih programa pridruženih partnera

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Siniša Topalović

Siniša holds a Master's degree from the Zagreb Faculty of Economics and Business and has specialized in the field of Tourism. Siniša joined Horwath HTL in 2010 and since has risen to a position of partner of Croatia office and Global Head of Tourism Advisory within Horwath HTL International. Siniša specializes in strategic tourism planning and tourism master planning including institutional and legislative framework adjustments, tourism marketing, digital transformation, sustainability in tourism, product development planning and marketing in tourism. He has a strong experience in advising tourism destination stakeholders, both from private and public stakeholders' point of view. Furthermore, Siniša has strong experience in definition of destination strategic development potential, built through a number of development strategies delivered for emerging and already established tourism destinations.



Eric Ricaurte

Eric is the founder of Greenview, an international consultancy helping travel and tourism catalyze innovation and best practice through strategy, programs, data management, and reporting. With 20 years of hands-on experience, Eric is a frequent speaker, convener, and researcher on the topic of sustainability, having launched several collaborative industry initiatives. Eric earned a B.S. from Cornell University and a M.S. in Tourism & Travel Management from New York University. He is a member of the International Standards Working Group of the GSTC. He has held a research fellowship at the Cornell University and has been an adjunct instructor at the New York University.

MODUL 10

STRATEŠKI MENADŽMENT

15. prosinca 2022.
od **9:00** to **12:30**

jezik
predavanja

HR



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

UPUHH Hotel
Academy

Digital transformation & hospitality

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Pojam digitalne transformacije se pojavio 1990.-ih godina, a u zadnjem desetljeću ulazi u značajniju pragmatičnu uporabu i implementaciju u gospodarstvu uslijed nezaustavljivog rasta elektroničkih i pametnih uređaja, aplikacija, poslovnih modela i programskih rješenja. Digitalna transformacija predstavlja proces organizacijske promjene u pristupu tehnologiji, a posljedično ljudima i procesima, s ciljem poboljšanja poslovnih procesa i krajnje vrijednosti za klijente. U hotelskom sektoru, digitalna transformacija predstavlja dinamično područje sa značajnim prostorom za rast i inovaciju. Stoga će se ovaj modul orijentirati na teoretsko određivanje procesa digitalne transformacije, primjere dobrih praksi kao i pobliže predstaviti primjer uspješne primjene u hrvatskoj hotelskoj kući.

SADRŽAJ

- Ključna područja digitalne transformacije u hotelijerstvu
- Najbolje prakse u hotelijerstvu

CILJANE SKUPINE

- Viši i srednji menadžment (direktori razvoja i strateškog planiranja, direktori operacija, direktori klastera, direktori hotela, direktori /menadžeri marketinga i prodaje, ljudskih resursa, financija i kontrolinga), te polaznici obrazovnih programa pridruženih partnera

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Matko Marohnić

Titulu Magistra ekonomije Marko je stekao na Sveučilištu u Rijeci na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu na području strateškog menadžmenta u ugostiteljstvu. Radio je na više od 20 uspješno implementiranih projekata u turizmu u Hrvatskoj i u inozemstvu. Njegova područja stručnosti su master planiranje u turizmu, izrada strategija turističkog razvoja i operativnih planova na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini, strategije digitalne transformacije u turizmu, razvoj turističkih proizvoda, destinacijsko upravljanje, analize turističkih tržišta i analize primjera dobre prakse. Matko je voditelj turističkog savjetovanja u Horwath HTL Hrvatska.



Roberto Gobo

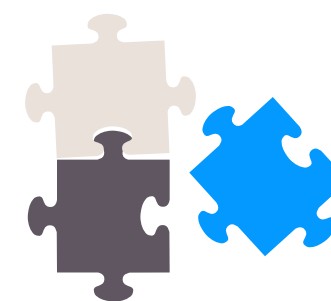
Roberto je direktor digitalne strategije i tehnologije u Valamar Rivieri.

Radio je kao programer, tehnički voditelj, voditelj isporuke, direktor (u SAD-u, Irskoj, Indiji, Austriji, Sloveniji, Hrvatskoj) s HP-om, Vodafonom, Mobitelom, BT-om, O2, Danielijem itd.

Njegov glavni fokus u Valamaru je digitalna strategija i transformacija tvrtke, buduća softverska arhitektura, tehnologije i isporuka strateških digitalnih projekata.

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



UPUHH Hotel
Academy

2022./2023.



upuhh.hr