

**УПУИИ** Hotel  
Academy

2023./2024.

proljeće 2024.



## Organizator



Program je sufinanciran sredstvima Ministarstva turizma i sporta u sklopu projekta “Razvoj karijere u turizmu: UPUHH Hotel Academy 2023/2024”



## 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





## Ključne informacije

19

predavača

9

modula

7

strateških područja

0€

za članice UPUHH-a i polaznike iz partnerskih institucija



predavači s bogatim iskustvom u praksi

19k+

dosadašnjih polaznika edukacija UPUHH-a



9.II. -  
18.IV.  
2024.



U potpunosti online

## Kako sudjelovati

- Svi zainteresirani za sudjelovanje na edukaciji trebaju se prijaviti putem e-maila: [info@upuhh.hr](mailto:info@upuhh.hr)
- Za sva pitanja i pojašnjenja stojimo na raspolaganju na e-mailu: [info@upuhh.hr](mailto:info@upuhh.hr) i telefonu **01/4836-167**

## Raspored - željene module prijavite klikom na "PRIJAVA"

TEMA	PREDAVAČ	STRATEŠKO PODRUČJE	DATUM
<b>MODUL 7:</b> Why HR is a new Marketing	mr.sc. Branimir Blajić   <b>Best Solutions</b>	Ljudski resursi	09.02.2024.
<b>MODUL 8:</b> Upravljanje tehničkom službom za održivu budućnost: trendovi i inovativni alati	Flavio Gregorović   <b>Valamar Riviera</b>	Tehnička služba	15.02.2024.
<b>MODUL 9:</b> Kako smanjiti stres i poboljšati komunikaciju u odjelu hotelskog domaćinstva	Doc.dr.sc. Ivana Ivančić   <b>FTHM</b> Jelena Berečić   <b>True Colors</b>	Hotelske operacije	08.03.2024.
<b>MODUL 10:</b> Rad u multikulturalnom okruženju – kako upravljati aktualnim promjenama i što psihologija kaže o tome	Lana Horak Pajić   <b>Prava Formula</b> Ivana Buljan Babić   <b>Prava Formula</b>	Ljudski resursi	14.03.2024.
<b>MODUL 11:</b> Revenue management - prilika za povećanje prihoda hotela	prof.dr.sc Sandra Janković   <b>FTHM</b> Sandra Horvat Brborović   <b>Altair</b> Mirella Premeru   <b>Valamar Riviera</b>	Marketing i prodaja	15.03.2024.
<b>MODUL 12:</b> Create an Hospitality mindset in F&B	Alexander Orlandini   <b>Orlandini Consulting</b>	Hotelske operacije	22.03.2024.
<b>MODUL 13:</b> AI u hotelijerstvu i turizmu	Siniša Topalović   <b>Horwath HTL</b> Ivan David Dogan   <b>ZSEM</b> Siniša Tomić   <b>FER, Zagreb</b> Leo Urlić   <b>Edmond</b>	Digitalizacija	11.04.2024.
<b>MODUL 14:</b> Hotelske kompanije i razvoj destinacijskog turističkog proizvoda	Matko Marohnić   <b>Horwath HTL</b> Petra Stušek   <b>Ljubljana Tourism</b> Sanda Bravar   <b>Maistra</b> Ivan Petrović   <b>Exit festival</b>	Strateško upravljanje	18.04.2024.
<b>MODUL 15:</b> Personalizacijom marke do uspjeha u digitalnom okruženju	izv.prof.dr.sc. Sandra Horvat   <b>Ekonomski fakultet, Zagreb</b>	Marketing i prodaja	19.04.2024.

**9. veljača** 2024. **petak** od **9:00** do **12:30**

## **MODUL 7: Why HR is a new Marketing - Procesni pristup području ljudskih resursa**

### **KRATKI OPIS EDUKACIJE**

Kvalitetno upravljanje ljudskim potencijalima najjači je marketinški alat svake kompanije. Klijenti žele kod zaposlenih osjetiti ono obećanje koje brend garantira putem svojih marketinških aktivnosti. Kako bi područje employer brandinga bilo implementirano na pravi način, važno je savladati sve procese u okviru životnog ciklusa zaposlenika i na taj način tražiti izvrsnost koju će prepoznati i klijent i budući zaposlenici. U ovoj edukaciji dat ćemo holistički osvrt na ključne procese upravljanja ljudskim resursima, trendove koji ih oblikuju te na svakodnevne prakse iz hotelijersko-ugostiteljske djelatnosti.

Poseban akcent u edukaciji bit će posvećen trendovima u svijetu HR-a; kako bi mogli oblikovati Vaše sadašnje prakse globalnom i promjenjivom svjetskom tržištu rada.

### **SADRŽAJ**

- ELC pristup (employee life circle)
- Elementi, tehnike i taktike sustava upravljanja ljudskim resursima u hotelijerstvu
- Holistički pristup zaposlenima
- Trendovi
- Mjerenje uspješnosti upravljanja ljudskim resursima

### **CILJANE SKUPINE**

- Srednji i viši menadžment, 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.

15. veljača 2024. **četvrtak** od **9:00** do **12:00**

## MODUL 8: Upravljanje tehničkom službom za održivu budućnost: trendovi i inovativni alati

### KRATKI OPIS EDUKACIJE

Uloga održavanja u hotelsko-turističkoj industriji u kontekstu korištenja suvremenih tehnologija i digitalizacije procesa, implementacija najbolje prakse na području racionalnog korištenja vode, učinkovitog upravljanja energijom i korištenja obnovljivih izvora energije.

### SADRŽAJ

- Menadžment i organizacija službe održavanja
- Planiranje i realizacija radova na održavanju
- Racionalno korištenje vode
- Učinkovito upravljanje energijom
- Korištenje obnovljivih izvora energije

### CILJANE SKUPINE

- Menadžment u hotelskim operacijama i službama održavanja objekata

### PREZENTACIJSKI MATERIJALI

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



Flavio Gregorović, dipl.ing.str.

### Valamar Riviera

Flavio Gregorović je po struci diplomirani inženjer strojarstva sa višegodišnjim iskustvom upravljanja tehničkih sustava u industriji i turizmu. Nakon poslovnog iskustva u brodogradnji i procesnoj industriji 2009. godine preuzima poziciju direktora tehničkog sektora u Valamar Rivieri. U Valamar Rivieri zadužen je područja tehničkog održavanja, održavanja okoliša, infrastrukture, energetike i zaštite okoliša sa posebnim fokusom na ulaganja u povećanje energetske učinkovitosti i obnovljive izvore energije.



**8. ožujak 2024. petak** od **9:00** do **12:30**

## **MODUL 9: Kako smanjiti stres i poboljšati komunikaciju u odjelu hotelskog domaćinstva?**

### **KRATKI OPIS EDUKACIJE**

Najčešći suvremeni problem na radnom mjestu je stres. Moderna bolest koja pogađa svako radno okruženje i poslovnu funkciju. Uzrokovana je nezadovoljstvom radnim uvjetima - količinom posla, niskim primanjima, lošim međuljudskim odnosima ili nezadovoljavajućom komunikacijom. Odjel hotelskog domaćinstva je jedno od najintenzivnijih radnih okruženja i podložno je razvoju stresnih situacija. Komunikacija može odigrati ključnu ulogu u manifestaciji stresa, negativnoj ili pozitivnoj. Postoje li načini kojima možemo poboljšati komunikaciju kako bismo stvarali pozitivnu radnu atmosferu i pozitivan stres? Postoje li metode kojima možemo umanjiti stres na radnom mjestu? Može li se raditi bez grča u želudcu?

### **SADRŽAJ**

- Što je to stres i kako ga prepoznati u odjelu hotelskog domaćinstva?
- Metode smanjenja stresa u odjelu hotelskog domaćinstva
- Poticanje razvijanja pozitivnog stresa u timovima
- Kako komunikacija može pridonijeti smanjenju stresa u odjelu hotelskog domaćinstva?
- Metode poboljšanja komunikacije u odjelu hotelskog domaćinstva

### **CILJANE 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 iz znanstvene grane organizacije i menadžmenta, a predaje na kolegijima Menadžment luksuznih hotela, Menadžment turističkih atrakcija, Principi i praksa turizma i hotelijerstva te vodi Stručnu praksu studenata. Radila je na preko 20 projekata, a kroz 14 godina rada na Fakultetu stalno 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 domaćinstva



Jelena Berečić, mag.oec.

### **True Colors**

Obrazovni put od Srednje ugostiteljske škole do Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu obogaćen brojnim programima cjeloživotnog obrazovanja: Voditeljica HR-a, HR akademija, PPDMI, Turistički vodič.

Preko 18 godina na rukovodećim pozicijama u turizmu – ljudski resursi i operativno poslovanje u hotelima - Milenij Hoteli (Amadria), Disney Cruise Line, Sunčani Hvar, Karisma, Terme Sveti Martin. Osnivačica je obrta TRUE COLORS za usluge savjetovanja u području razvoja turizma i ljudskih resursa i usluge turističke agencije. Projekti na kojima aktivno radi orijentirani su na razvoj turističke destinacije i organizacijske kulture. U svojstvu suradnice aktivno surađuje sa Međimurskim veleučilištem u Čakovcu

**14. ožujak 2024. četvrtak od 9:00 do 12:30**

## **MODUL 10: Rad u multikulturalnom okruženju – kako upravljati aktualnim promjenama i što psihologija kaže o tome**

### **KRATKI OPIS EDUKACIJE**

Rad u multikulturalnim timovima postaje sveprisutna stvarnost u današnjem globaliziranom svijetu. Ova edukacija pruža dubinski uvid u specifičnosti, prednosti i izazove koje donosi suradnja s pojedincima različitih kulturnih pozadina. Kroz interaktivnu radionicu, predavanje i studije slučaja, nastojat ćemo stvoriti prostor za razumijevanje važnosti multikulturalne kompetencije i razvijanje vještina potrebnih za uspješan rad, vođenje i suradnju u takvim timovima.

### **SADRŽAJ**

- Osvijestiti pozadinu multikulturalne raznolikosti
- Prepoznati faze prolaska kroz promjenu i osvijestiti vlastite, timske i organizacijske kapacitete snalaženja u promjenama uzrokovanim radom u multikulturalnom okruženju
- Osvijestiti vlastite vrijednosti i autentičnost i znati upravljati mogućim konfliktima
- Znati kako voditi prema multikulturalnoj suradnji

### **CILJANE SKUPINE**

- Sve razine zaposlenika i rukovoditelja

### **PREZENTACIJSKI MATERIJAL**

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



**Lana Horak Pajić**

### **Prava Formula**

Lana Horak Pajić je psihologinja s područjem interesa u organizacijskoj psihologiji, a primarno se bavi psihoedukacijom u organizacijama. Provodi coaching i savjetovanje te podučava grupe kroz treninge za jačanje psiholoških vještina. Radno iskustvo stječe u velikoj internacionalnoj kompaniji kao HR stručnjakinja u odjelu edukacije i razvoja gdje je bila odgovorna za razvojne planove zaposlenika te kreiranje i provođenje treninga. Radila je i kao HR partner u malim kompanijama u stvaranju organizacijske kulture i strategija te uvođenju HR procesa, selekciji i razvoju zaposlenika. Od 2015. radi u Pravoj formuli kao konzultant za upravljanje ljudskim potencijalima. Surađuje kao predavač na Akademiji likovnih umjetnosti te na Veleučilištu Edward Bernays.



**Ivana Buljan Babić**

### **Prava Formula**

Ivana Buljan Babić, po struci psiholog, radi kao psihoterapeut u vlastitoj tvrtki, a kao suradnik u Pravoj formuli vodi psihoedukacije. Ivana je dugi niz godina vodila savjetovanište Ambidekster kluba u Zagrebu, gdje je kao voditeljica savjetovaništa koordinirala udruge, uspostavljala suradnju s partnerima i vodila projekte. Od 2012. godine, kao izvoditeljica projektnih aktivnosti, radi u Savezu udruga za autizam Hrvatske. Ivana ima bogato iskustvo u predavanju, vođenju timova, koordinaciji volonterskih programa i provedbi projekata financiranih iz EU fondova. Članica je Hrvatske psihološke komore, Hrvatskog udruženja bihevioralno-kognitivnih terapeuta te Ambidekster kluba. Svojim znanjem i iskustvom pridonosi području psihologije, pružajući podršku i edukaciju s posebnim naglaskom na važnost mentalnog zdravlja.



**15. ožujak 2024. petak** od **9:00** do **12:30**

## **MODUL 11: Revenue Management – prilika za povećanje prihoda hotela**

### **KRATKI OPIS EDUKACIJE**

Upravljanje prihodima odnosno Revenue Management disciplina u hotelijerstvu je prisutna već niz godina, čijom primjenom hoteli postižu povećanje prihoda i optimiziraju ostvarenu EBITDA-u. Ova edukacija predstavlja praktičnu primjenu operativnih i strateških instrumenata upravljanja prihodima u hotelu s posebnim naglaskom na upravljanje cijenama i cjenovnu diskriminaciju, ukazuje na današnje prilike i izazove u praksi, posebno u segmentu digitalizacije i primjene umjetne inteligencije. Prezentirat će se i ključni pokazatelji kojima se mjeri uspješnost revenue managementa, kao i izazovi i prilike u današnje vrijeme.

### **SADRŽAJ**

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

### **CILJANE SKUPINE**

- Vlasnici malih hotela, djelatnici recepcije, odjela prodaje i rezervacija, odjela revenue managementa - svi koji žele unaprijediti svoje vještine te ih uskladiti s pravilima igre u revenue managementu.

### **PREZENTACIJSKI MATERIJAL**

Isporučuje se polaznicima u pdf obliku nakon završene edukacije



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

Profesorica na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci. Doktorat je stekla na Ekonomskom sveučilištu u Beču, a magistrirala i diplomirala na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, gdje predaje kolegije iz područja Menadžerskog računovodstva i Upravljanja prihodima. Voditeljica je projekta Benchmarking hrvatskog hotelijerstva. Posjeduje Hotel Revenue Management Certificate pri Cornell University School of Hotel Administration, te je članica SHARE centra pri STR-u.



**Sandra Horvat  
Brborović**  
**Altair**

Samostalni je savjetnik i edukator u hotelijerstvu te upravljanju prihodima. Diplomirala je na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu te završila stručna usavršavanja u području hotelskog poslovanja, uključujući Certified Hospitality Revenue Manager® (American Hotel & Lodging Educational Insitute). Nositelj je kolegija Upravljanje prihodima na Visokoj školi Aspira, Split te vanjski suradnik Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija. Obavlja konzultacije i edukacije za hotele i institucije u regiji od 2011. Radila je u grupaciji HUP-Zagreb & Starwood Hotels & Resorts od 1997. do 2014. – uključujući poziciju Complex Revenue Managera za cijelu grupaciju.



**Mirella Premeru  
Valamar Riviera**

Zadnjih 10 godina radi kao direktorica sektora upravljanja prihodima u Valamar Riviera d.d., vodeći veliki Valamarov tim revenue managera i tima online distribucije za 7 destinacija u kojima Valamar posluje. Od završetka studija na Sveučilištu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Mirella radi u nekoliko prestižnih hotelskih tvrtki - "The Regent Esplanade Zagreb", "Sunčani Hvar Hotels" i "Valamar Riviera". Obrazovanje upotpunjuje kroz COTRUGLI Executive MBA program. Njena fokus-područja i iskustvo uključuju maksimiziranje učinka upravljanja prihodima, optimizaciju prodajnih procesa i distribucije, implementaciju sustava upravljanja prihodima te drugih aplikativnih rješenja, kao i sudjelovanje u razvoju proizvoda i planiranja strateških ulaganja.

**22. ožujak 2024. petak od 9:00 do 12:30**

## **MODUL 12: Create an Hospitality mindset in F&B**

### **KRATKI OPIS EDUKACIJE**

Svatko je važan dio uspjeha restorana! Radionica će biti fokusirana na iskustva gostiju i gostoprimstvo, s ciljem povećanja zadovoljstva gostiju. Tijekom webinara sudionici će naučiti kako vlastitim trudom i zalaganjem mogu doprinijeti tome da se gost osjeća dobrodošlim i da ode zadovoljan.

### **SADRŽAJ**

- Očekivanja gostiju i kako ih ispuniti
- Briga o gostima – prvi dojam
- Razumijevanje značenja gostoprimstva / “hospitality“
- “Creating a hospitality mindset“ / Stvaranje ugostiteljskog načina razmišljanja
- Povećajte lojalnost svojih gostiju
- Timski sastanci za poboljšanje iskustva gostiju

### **CILJANE SKUPINE**

- Konobarice i konobari u restoranu i baru
- Srednji menadžment (voditelji odjela hrana i piće, voditelji restorana, voditelje barova)

### **PREZENTACIJSKI MATERIJAL**

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



**Alexander Orlandini**

### **Orlandini Consulting**

Alexander ima više od 25 godina međunarodnog iskustva u hotelskoj operativi za renomirane internacionalne kompanije. Njegov razvojni put je 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. Ima 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, te je vodeći konsultant za inovacije i poboljšanje kvalitete usluga u hotelijerstvu danas.



11. travanj 2024. **četvrtak** od **9:00** do **12:30**

## MODUL 13: AI u hotelijerstvu i turizmu

### KRATKI OPIS EDUKACIJE

AI predstavlja jedan od najsnažnijih tehnoloških iskoraka koji će u značajnoj mjeri izmijeniti ustaljene obrasce rada te omogućiti optimizaciju korištenja tehnologije u svrhu podizanja efikasnosti poslovanja. Sektor turizma i hotelijerstva u tom smislu ne predstavlja nikakav izuzetak. Cilj ovog obrazovnog modula je pružiti uvod u AI te sistematično sagledati moguće primjene AI u kontekstu hotelijerstva - od personalizacije usluge, do veće efikasnosti operacija i dinamičkog određivanja cijena, samo su neke od tema koje će biti zastupljene u ovom modulu.

### SADRŽAJ

- Uvod u AI i primjena u hotelijerstvu i turizmu
- Uloga AI u strukturiranju iskustva gosta (guest experience)
- Uloga AI u upravljanju prihodima i operacijama

### CILJANE SKUPINE

- Viši menadžment direktori razvoja, 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 nakon završetka edukacije



Siniša  
Topalović  
**Horwath HTL**

Siniša je magistrirao na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu, a specijalizirao se za područje turizma. Siniša se pridružio Horwath HTL-u 2010. godine i od tada se popeo na poziciju partnera hrvatskog ureda i globalnog voditelja savjetovanja u turizmu u sklopu Horwath HTL Internationala. Specijaliziran je za strateško planiranje turizma i master planiranje turizma, uključujući institucionalne i zakonodavne okvirne prilagodbe, turistički marketing, digitalnu transformaciju, održivost u turizmu, planiranje razvoja proizvoda i marketing u turizmu. Ima veliko iskustvo u savjetovanju dionika turističke destinacije.



Ivan David  
Dogan  
**ZŠEM**

Ivan David Dogan, mag. phil., zaposlen je na Zagrebačkoj školi ekonomije i managementa kao asistent i predavač na Katedri za management, digitalnu transformaciju i poduzetništvo. Njegova akademska istraživanja dotiču se managementa, umjetne inteligencije, filozofije i sociologije tehnologije. Osim akademskog angažmana, podučava poslovnu zajednicu o primjeni umjetne inteligencije u poslovanju, pomažući profesionalcima da bolje razumiju i iskoriste nove tehnologije u poslovnim strategijama i operacijama.



mr.sc.  
Siniša Tomić  
**FER, Zagreb**

Siniša Tomić radi kao voditelj odjeljka u Centru informacijske potpore na Fakultet elektrotehnike i računarstva u Zagrebu gdje je 2015. godine magistrirao. Sudjelovao je u realizaciji niza projekata digitalizacije u turizmu od uspostave sustava eVisitor, eTurizam i brojnih drugih.



Leo Urlić  
**Edmond**

Edmond revenue management sustav je ogledan primjer aktivne primjene umjetne inteligencije i naprednih algoritama za prediktivne modele koji rezultira optimalnim upravljanjem prihoda u hotelskoj i kamping industriji. Leo Urlić, uz aktivno iskustvo upravljanja Edmond timom, ima višegodišnje radno iskustvo u prodaji i marketingu, upravljanju prihodima na vodećim pozicijama u renomiranim hrvatskim turističkim tvrtkama.

**18. travanj 2024. četvrtak od 9:00 do 12:30**

## **MODUL 14: Hotelske kompanije i razvoj destinacijskog turističkog proizvoda**

### **KRATKI OPIS EDUKACIJE**

Hotelske kompanije integralni su dio turističkog lanca vrijednosti svake destinacije te predstavljaju značajnog čimbenika destinacijske konkurentnosti. Ovisno o razini razvoja i kvalitete usluge, varira i njihov utjecaj na kvalitetu destinacijskog turističkog doživljaja. Na destinacijskoj razini, ostvaruje se suradnja u razvoju turističkog proizvoda između niza dionika, od kojih su u velikom broju destinacija najznačajnije upravo hotelske kompanije, kao i destinacijske menadžment organizacije, tj. sustav turističkih zajednica. Ključni cilj ovog modula je prikazati pozitivne strane suradnje privatnog (hotelskih kompanija) i javnog sektora te kroz fokus na praktične primjere suradnje, polaznicima modula omogućiti identifikaciju mogućih projektnih ideja u destinacijama u kojima posluju.

### **SADRŽAJ**

- Uvod – uloga hotelskih kompanija u razvoju destinacijskog turističkog proizvoda
- Ključne prednosti iz destinacijske perspektive i perspektive hotelskih kompanija
- Moguća područja suradnje (događanja, destinacijski doživljaji, razvoj infrastrukture i dr.)
- Primjeri implementiranih projekata iz prakse
- Praktični primjeri uspješnih suradnji

### **CILJANE SKUPINE**

- Viši menadžment, direktori razvoja, strateškog planiranja, 'asset manageri', direktori operacija, direktori hotela, direktori i menadžeri financija i kontrolinga, direktori i menadžeri ostalih službi podrške – marketing i prodaja, te svi koji žele znati više o temi

### **PREZENTACIJSKI MATERIJAL**

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

**PODACI  
O PREDAVAČIMA  
NA SLJEDEĆOJ  
STRANICI**



18. travanj 2024. **četvrtak** od **9:00** do **12:30**

## MODUL 14: Hotelske kompanije i razvoj destinacijskog turističkog proizvoda



**Matko Marohnić**  
**Horwath HTL**

Matko je voditelj turističkog savjetovanja u Horwath HTL Hrvatska. Titulu Magistra ekonomije stekao je 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.



**Petra Stušek**  
**Ljubljana Tourism**

Ms Petra Stušek is Managing Director of the Ljubljana Tourism and President of the Board at European Cities Marketing, a non-profit organization which aims at improving the competitiveness and performance of city tourism destinations in Europe, including the leading ones. Prior to this, she managed communications for the foreign and domestic public at Ljubljana Tourism, which she joined in 2002, reporting directly to the CEO. In recent years, her team has won several prestigious titles, such as the WTTC Tourism for Tomorrow 2015 award (the most sustainable destination in the world), ETIS and Accessible Tourism Joint Award 2016, WTM Responsible Tourism Award 2017, Digital Tourism Think Tank Award (web portal content), the Emerging Europe Tourism Campaign of the Year 2018 Award, ITB Best of Cities 2019 Award and the ITTA Best Food Destination Highly Commended recognition. Ljubljana also won in two categories of the European Capital of Smart Tourism.



**Sanda Bravar**  
**Maistra Hospitality Group**

Sandra Bravar je voditelj destinacijskih projekata u Maistra Hospitality Group od 2016. godine. Prije toga je bila 9 godina na poziciji direktorice Turistička zajednica grada Umaga. U turizmu je od početka svoje profesionalne karijere, te je između ostaloga radila u Istraturistu kao voditelj prodaje. Završila je Ekonomski fakultet u Rijeci, te brojna stručna usavršavanja.



**Ivan Petrović**  
**Exit festival**

Ivan M. Petrović predsjednik je Upravnog odbora Zaklade EXIT, zadužen je za vođenje društvenih aktivnosti i public affairs poslova EXIT festivala (Novi Sad, Srbija), Sea Dance Festivala (Budva, Crna Gora), Sea Star Festivala (Umag, Hrvatska) i osnivača Public Idea konzultantske agencije. Ivan je aktivan dio rasta i razvoja EXIT-a od 2013. godine. Tim zaklade EXIT koji je Ivan vodio u posljednjih 9 godina proveo je preko 100 različitih projekata, kampanja, događanja i drugih aktivnosti.

strateško područje  
**STRATEŠKO UPRAVLJANJE**

jezik predavanja  
**HRVATSKI i ENGLSKI**

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

**19. travanj 2024. petak** od **9:00** do **12:30**

## **MODUL 15: Personalizacijom marke do uspjeha u digitalnom okruženju**

### **KRATKI OPIS EDUKACIJE**

U današnjem kompleksnom i hiperkonkurentnom tržišnom okruženju privlačenje i zadržavanje pažnje potrošača postaje iznimno teško. Potrošači više ne biraju marke samo na temelju koristi koje im pružaju, već žele marke s kojima mogu ostvariti snažniju povezanost. Ovaj modul će polaznicima ponuditi prikaz strateških alata koje marke mogu koristiti kako bi se snažnije povezale s potrošačima i učinile ih svojim zagovornicima u digitalnom okruženju.

### **SADRŽAJ**

- Kako marku približiti potrošačima dajući joj ljudske osobine?
- Glas marke: kako komunicirati s ciljnim tržištem?
- Iskustveni marketing – temelj angažiranosti potrošača
- Povezivanje maraka s potrošačima putem priča (eng. Brand storytelling)

### **CILJANE 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 nakon završetka edukacije



izv. prof. dr. sc. Sandra Horvat

**Ekonomski fakultet, Zagreb**

Sandra Horvat je izvanredna profesorica na Ekonomskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu. Sudjeluje u izvođenju nastave na kolegijima Osnove marketinga, Digitalni marketing i Upravljanje markom na integriranom preddiplomskom i diplomskom sveučilišnom studiju. Jedan je od voditelja stručnog diplomskog studija Digitalni marketing te predaje na stručnom diplomskom studiju Menadžment i marketing maloprodaje.

Od 2019. godine gost je predavač na ISM University of Management and Economics u Vilnius, Litva na poslijediplomskom studiju „International Marketing and Management“. Objavljuje radove u znanstvenim i stručnim časopisima te sudjeluje na marketinškim konferencijama. Specijalizirala se za područje upravljanja markama s posebnim naglaskom na privatne (trgovačke) marke.

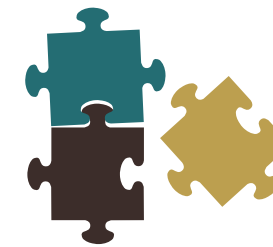
Član je organizacija EMAC (European Marketing Academy) i CROMAR (Hrvatska zajednica udruga za marketing).

UPUHH



upuhh.hr

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



# UPUHH Hotel Academy

2023./2024.  
proljeće 2024.