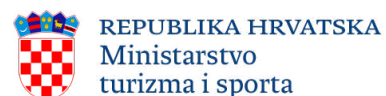


UPUHH Hotel Academy

programi stručnog usavršavanja djelatnika članova Udruge poduzetnika u hotelijerstvu Hrvatske

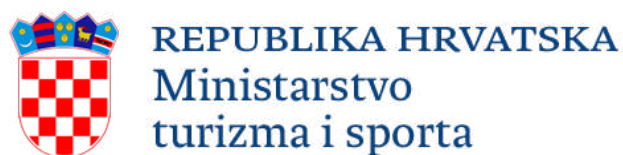


2025./2026.

Ciklus: jesen 2025.



Program je sufinanciran sredstvima
Ministarstva turizma i sporta



Pokrovitelj:



Organizator



Partnerske udruge

Kamping udruženje Hrvatske (KUH)
Udruga jedinstvenih hrvatskih hotela – Impresia
JRE Hrvatska

Pridruženi partneri

Hrvatska udruga turizma
Udruga hrvatskih putničkih agencija
Hrvatski sommelier klub
Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija
Ekonomski fakultet Zagreb
Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“, Pula
Sveučilište u Zadru
Veleučilište Aspira
Veleučilište u Karlovcu

Turističko-ugostiteljska škola, Split
Srednja škola Stjepana Sulimanca, Pitomača
Srednja strukovna škola, Vinkovci
Škola za turizam, ugostiteljstvo i trgovinu, Pula
Turistička zajednica Istarske županije
Turistička zajednica Splitsko-dalmatinske županije
Turistička zajednica Krapinsko-zagorske županije

Ključne informacije



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



NAZIV EDUKACIJE	PREDAVAČ	STRATEŠKO PODRUČJE	DATUM
Modul 1: Gdje smo i kamo idemo: Aktualni trendovi od utjecaja na budućnost turizma	dr.sc. Sanja Čižmar 505 savjetovanje	Strateško upravljanje	09.10.2025.
Modul 2: Engaging travellers to embrace more sustainable behaviours	Dr Xavier Font Safina Naz University of Surrey, UK	Sustainability / Marketing & sales	16.10.2025.
Modul 3: Uvođenje u posao – važnost učinkovitih treninga na primjeru odjela plaža i bazena	Dario Buršić Valamar Riviera	Ljudski resursi / Hotelske operacije	23.10.2025.
Modul 4: Business trends in luxury	Mariana Palmeiro Glion Institute of Higher Education, Switzerland	Strategic management	06.11.2025.
Modul 5: Globalni gosti, lokalna usluga: razumijevanje kulturnih razlika u hotelijerstvu	izv. prof. dr. sc. Sandra Horvat, Ekonomski fakultet Zagreb	Strateško upravljanje / Hotelske operacije	13.11.2025.



strateško područje
STRATEŠKO UPRAVLJANJE

jezik predavanja
HRVATSKI

razina složenosti
SREDNJA ★★☆☆
(poželjno je osnovno razumijevanje materije)

09. listopada 2025. I četvrtak I od 09:00 do 12:00 sati

MODUL 1: Gdje smo i kamo idemo: Aktualni trendovi od utjecaja na budućnost turizma

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Svjedoci smo sve bržih promjena okruženja, koje sve radikalnije utječu na budući razvoj turizma. Stanje od prije nekoliko godina je bitno drugačije, a svake se godine javljaju novi trendovi koji utječu na navike potrošača i mijenjaju njihova očekivanja vezana za turistička iskustva. Suvremena tehnologija nam donosi revoluciju načina planiranja putovanja, organiziranja poslovnih procesa u turizmu, ali i radikalno mijenja prodajno-marketingške prakse. Ovaj će modul prezentirati aktualne promjene koje utječu na budućnost turizma globalno, u Europi i u Hrvatskoj.

SADRŽAJ

- Kako aktualne promjene u tržišnom i gospodarskom okruženju utječu na razvoj i budućnost turizma
- Što gosti žele: kako se mijenjaju očekivanja gostiju
- Kako tehnologija utječe na planiranje putovanja, poslovne procese te prodaju i marketing u turizmu

CILJNE SKUPINE

Viši i srednji menadžment (direktori i voditelji razvoja i strateškog planiranja, direktori i voditelji marketinga i prodaje, ljudskih resursa, financija i kontrolinga, direktori operacija i voditelji odjela, direktori hotela), zaposlenici operativnih odjela i odjela podrške

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Dr.sc. Sanja Čižmar

505 savjetovanje

Direktorica i osnivač boutique savjetničke kompanije 505 savjetovanje, specijalizirane za hospitality industriju i turizam. Tijekom svoje 30-godišnje karijere u poslovnom savjetovanju u području 'hospitality' industrije i turizma, Sanja Čižmar je vodila i sudjelovala na preko 400 savjetodavnih projekata za vodeće turističke kompanije, investitore i Vlade, u Hrvatskoj i 15 zemalja regije i svijeta.

Vrlo je aktivna u vođenju programa edukacija i treninga u hotelsko-turističkoj industriji u Hrvatskoj i Jugoistočnoj Europi. Surađuje s Ekonomskim fakultetom Zagreb na Katedri za turizam i ZSEMom, te je ovlašteni Senior International Advisor EBRD-a.



strategic area
SUSTAINABILITY / MARKETING & SALES

language
ENGLISH

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

16th October 2025. | Thursday | from 09:00 till 11:00 hours

MODULE 2: Engaging travellers to embrace more sustainable behaviours

BRIEF DESCRIPTION OF EDUCATION

Learn how to influence travellers to make more sustainable choices without compromising on satisfaction or profitability. This course draws on cutting-edge behavioural science and hospitality case studies to help tourism and hospitality businesses design effective interventions that encourage sustainable behaviours before, during and after the stay.

By the end of the course, you will understand ● The five key principles of behaviour change in tourism ● How to design choice architecture that nudges customers towards sustainable actions ● Which communication techniques and messages work best with different audiences ● How to track, measure and communicate the impact of behaviour change interventions.

CONTENT

- A sustainable behaviour is not just an informed decision—it is the result of carefully designed environments that make the desired choice easy, attractive, social, and timely. In this workshop we will:
- Analyse the barriers and motivators that affect travellers' sustainable choices.
- Explore case studies from the hospitality sector and beyond that demonstrate measurable impact.
- Learn to apply a step-by-step framework for designing interventions (e.g. room energy use, food choices, towel reuse, mobility options).
- Brainstorm and prototype interventions tailored to participants' businesses.
- Identify metrics and monitoring tools that demonstrate progress and support reporting.

TARGET GROUPS

Middle management (department heads in operations, F&B, rooms, HR, sustainability managers).

HANDS-OUT

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



Xavier Font, PhD
University of Surrey, UK

Professor of Sustainability Marketing at the University of Surrey. Specialist in behaviour change for sustainable consumption, marketing and communications, with extensive experience advising hotels, destinations, tour operators, governments and NGOs worldwide.



Safina Naz
University of Surrey, UK

Safina Naz is a PhD candidate in Tourism and Hospitality Management at the University of Surrey, focusing on sustainable consumer behaviour in tourism. Her research examines how marketing strategies can encourage eco-friendly practices in hospitality without reducing guest enjoyment. She has collaborated with Booking.com and Accor on global sustainability projects and co-authored a widely distributed white paper. Her research also focuses on airline sustainability communication.



strateško područje

LJUDSKI RESURSI / HOTELSKE OPERACIJE

jezik predavanja

HRVATSKI

razina složenosti

SREDNJA ★★☆☆

(poželjno je osnovno razumijevanje materije)

23. listopada 2025. I četvrtak I od 10:00 do 11:30 sati

MODUL 3: Uvođenje u posao – važnost učinkovitih treninga na primjeru odjela plaža i bazena

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Učinkovito i pravovremeno uvođenje novih djelatnika u radne procese unutar turističkih kompanija od iznimne je važnosti. Za razliku od nekih drugih grana, turizam zahtijeva bržu orijentaciju i preuzimanje odgovornosti. Upravo zato, važno je novim djelatnicima pružiti jasne smjernice, podršku i potrebna znanja kako bi se što prije osjećali sigurnima u novoj radnoj okolini. Time se ne samo ubrzava njihova samostalnost u izvršavanju zadataka, već se stvara i pozitivan osjećaj pripadnosti te motiviranost za postizanje najboljih rezultata.

SADRŽAJ

- Uvođenje u posao i prilagodba novom okruženju
- Učinkoviti treninzi kao temelj uspješnog rada
- Značaj povratne informacije u procesu učenja
- Specifičnosti rada u turizmu – plaže i bazeni

CILJNE SKUPINE

Srednji i viši menadžment, osobe koje aspiriraju rukovodećim pozicijama

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Dario Buršić

Valamar Riviera d.d.

Specijalist za plaže i bazene sa višegodišnjim voditeljskim iskustvom u hotelskim operacijama.

Brine o kreiranju i provedbi standarda iz domene Odjela plaža, bazena i wellnessa na razini grupacije. Aktivan u sportskim i lokalnim udrugama. Volonter i instruktor HCK-a Službe spašavanja na vodi.



strategic area
STRATEGIC MANAGEMENT

language
ENGLISH

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

6th November 2025. | Thursday | from 13:00 till 15:00 hours

MODULE 4: **BUSINESS TRENDS IN LUXURY**

BRIEF DESCRIPTION OF EDUCATION

Explore the global consumer and business trends reshaping the luxury industry and learn how brands are adapting within the experience and economy and beyond. Gain strategic insights that will help you navigate today's dynamic luxury landscape with confidence.

CONTENT

The luxury industry is being reshaped by powerful global consumer trends, from shifting demographics and digital acceleration to evolving expectations around personalization, sustainability, and meaningful experiences. This module examines how these forces are transforming the way luxury brands position their products and services, moving beyond traditional value propositions toward the broader experience economy. Participants will gain a critical understanding of how luxury is adapting to meet new consumer desires while maintaining its heritage of exclusivity and excellence; and will have an opportunity to deepen their expertise and engage with cutting-edge insights from anywhere in the world.

TARGET GROUPS

- Senior management (CEOs, Board members, Directors of Strategic Planning, Retail VP, Hotel Directors – GMs, Marketing Directors, Sales Directors, Human Resources Directors, Operations Directors)
- Middle management (Heads of Operational Departments of Hotels, Head of Client Experience Department, Head of Retail)

HANDS-OUT

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



Mariana Palmeiro

Glion Institute of Higher Education, Switzerland

Mariana Palmeiro spent 10 years in Asia working on numerous hospitality development projects, mainly as a Project Manager for new spa and luxury wellness centre openings. She also acted as a hospitality consultant, where she opened and managed various hotel operations. Currently, Mariana offers consultancy focused on the development of medical and wellness experiences in luxury hospitality operations. She has also been a visiting lecturer at both Glion and Les Roches for the past eight years, where she enjoys supporting students and executives on their path to becoming stronger hospitality leaders. Mariana is also an entrepreneur, involved in various ventures in the wellness, healthy lifestyle, hospitality and neuroscience sectors.



strateško područje

STRATEŠKO UPRAVLJANJE / HOTELSKE OPERACIJE

jezik predavanja

HRVATSKI

razina složenosti

SREDNJA ★★☆☆

(poželjno je osnovno razumijevanje materije)

13. studeni 2025. I četvrtak I od 10:00 do 12:00 sati

MODUL 5: Globalni gosti, lokalna usluga: razumijevanje kulturnih razlika u hotelijerstvu

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Ova edukacija pokazuje kako različite kulture oblikuju ponašanje, očekivanja i komunikaciju gostiju te važnost prepoznavanja i prilagodbe kulturnim navikama gostiju bez gubitka profesionalnosti. Namijenjena je svim razinama upravljanja u hotelijerstvu te omogućuje bolju izgradnju povjerenja gostiju iz različitih kultura.

SADRŽAJ

- Uvod u kulturne razlike kroz Hofstedeove dimenzije
- Praktične primjene u hotelskom okruženju – kako prepoznati i prilagoditi se kulturnim razlikama
- Kako zadržati autentičnost u pružanju usluge? – otkrijte kako ostati vjeran vlastitom hotelskom identitetu uz istovremeno građenje povjerenje s gostima različitih kulturnih pozadina

CILJNE SKUPINE

Viši i srednji menadžment (direktori i voditelji razvoja i strateškog planiranja, direktori i voditelji marketinga i prodaje, ljudskih resursa, financija i kontrolinga, direktori operacija i voditelji odjela, direktori hotela), zaposlenici operativnih odjela i odjela podrške

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



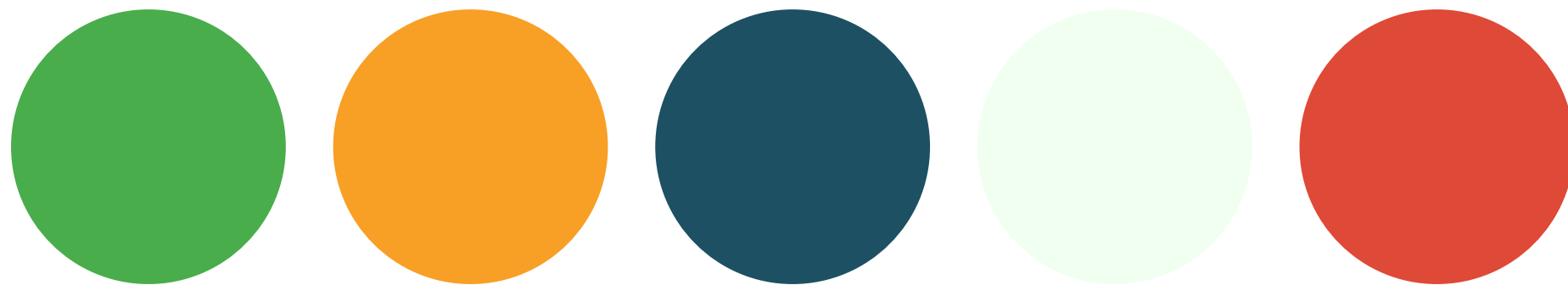
izv. prof. dr. sc.

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“. 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).



Organizator

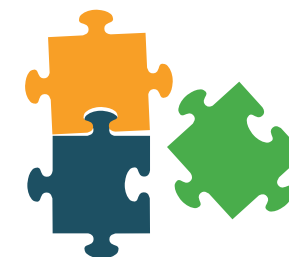


Za sva pitanja i pojašnjenja stojimo na raspolaganju

www.upuhh.hr

e-mail: info@upuhh.hr

telefon: 01/4836-167



UPUHH Hotel
Academy

2025./2026.

Ciklus: jesen 2025.