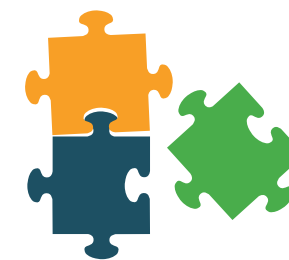
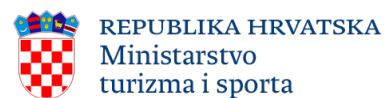


programi stručnog usavršavanja djelatnika članova Udruge poduzetnika u hotelijerstvu Hrvatske

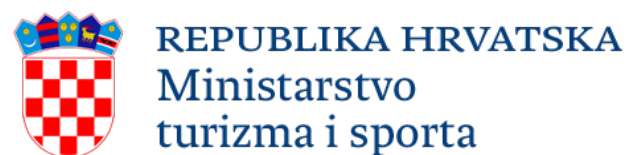


UPUHH Hotel
Academy

proljeće 2026.



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
VELJAČA	Modul 1. Ultra-High-Net-Worth Guest Psychology – what drives loyalty and spending	Katarina Larisa Ham; Quintessentially	Strateški management	Thursday 05.02.
	Modul 2. Upravljanje online recenzijama i eWOM u hotelijerstvu	prof. dr.sc. Morana Fudurić; Ekonomski fakultet Zagreb / GRIND Consulting	Marketing i prodaja	četrvtak 12.02.
	Modul 3. Rad u multikulturalnim timovima	Mirjana Aleksić; dot.	Ljudski resursi	petak 13.02.
	Modul 4. Applied AI for hospitality professionals	Sanjay Chib; Les Roches	Digitalization	Thursday 19.02.
	Modul 5. Generacija Z i novi obrasci putovanja - što mladi gosti očekuju i kako im se hoteli mogu prilagoditi	Dario Marčac, Crew	Digitalizacija	četrvtak 26.02.
OŽUJAK	Modul 6. Concierge i njegova uloga u hotelskom poslovanju	Sarah Buljat	Hotelske operacije	četrvtak 05.03.
	Modul 7. Kako povećati prihode u F&B-u	Alexander Orlandini; Orlandini consulting	Hotelske operacije	petak 06.03.
	Modul 8. Upravljanje digitalnim projektima: od ideje do operacionalizacije	Filip Krstanović, Valamar Riviera	Digitalizacija	petak 13.03.
	Modul 9. Digital Marketing and Communications in the Luxury Industry	Andi Islami, Glion Institute of Higher Education, Switzerland	Marketing and sales	Thursday 19.03.
	Modul 10. GUESTOLOGY – upravljanjem članovima tima do WOW efekta	mr.sc. Branimir Blajić; Best Solutions	Ljudski resursi	petak 20.03.
	Modul 11. Mjerimo što je bitno: Kako praćenje učinkovitosti u hotelskom domaćinstvu doprinosi zadovoljstvu gostiju i osoblja?	doc. dr.sc. Ivana Ivančić; Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija Tamara Hrvatin; Valamar Riviera	Hotelske operacije	četrvtak 26.03.
TRAVANJ	Modul 12. Više od standarda: inkluzivne usluge za suvremenog gosta	Sanja Bareza	Hotelske operacije	četrvtak 16.04.
	Modul 13. Planiranje i kontrola ostvarivanja ključnih pokazatelja uspjeha u hotelskoj industriji	Danijela Ćujić Sekulski, Edge	Strateški management	četrvtak 23.04.



strategic area

STRATEGIC MANAGEMENT

language

ENGLISH

complexity level

ADVANCED ★★★★★

(previous experience in luxury hospitality or premium guest management recommended)

5th February 2026 | Thursday | from 10:00 till 12:00 hours

MODULE 1: Ultra-High-Net-Worth Guest Psychology – What Drives Loyalty and Spending

BRIEF DESCRIPTION OF EDUCATION

This education explores the psychology, motivations, and behavioral patterns of Ultra-High-Net-Worth (UHNW) guests in luxury hospitality. Participants will gain a deep understanding of what truly drives loyalty, emotional attachment, and discretionary spending among the world's most demanding clientele. The program translates psychology into practical strategies for service personalization, relationship management, and value creation beyond price. Emphasis is placed on trust, discretion, emotional intelligence, and long-term relationship building.

CONTENT

- Psychological drivers of UHNW guest behavior, expectations, and decision-making
- Loyalty versus satisfaction: how UHNW guests form emotional attachment to brands and people
- The role of personalization, discretion, and status recognition in driving spending
- Practical frameworks for managing UHNW relationships across the guest journey

TARGET GROUPS

General Managers, Hotel Directors, Owners and Asset Managers, Heads of Sales and Marketing, Guest Relations and Concierge Managers, Luxury Travel Designers, Front Office and VIP Services leaders, Senior Hospitality Professionals working with high-end and ultra-luxury clientele

HANDOUTS

Presentation material in English (pdf) provided after the session



Katarina Larisa Ham

Quintessentially

Katarina Larisa Ham is an international luxury hospitality consultant and educator specializing in Ultra-High-Net-Worth client experience, bespoke service design, and emotional intelligence in hospitality. She has worked extensively with five-star hotels, private members' clubs, luxury travel companies, and UHNW individuals across Europe and the Middle East. Katarina combines psychological insight with operational excellence, helping organizations translate guest expectations into measurable loyalty and revenue growth. She is recognized for her strategic yet highly practical approach to luxury service. Her work focuses on trust-building, discretion, and long-term relationship management at the highest level of hospitality.



strateško područje
MARKETING I PRODAJA

jezik predavanja
HRVATSKI

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

12. veljače 2026. | Četvrtak | od 10:00 do 12:00 sati

MODUL 2: Upravljanje online recenzijama i eWOM u hotelijerstvu

KRATKI OPIS EDUKACIJE

U vremenu kada recenzije odlučuju o popunjenosti hotela, ova edukacija pomaže srednjem i top menadžmentu da preuzmu kontrolu nad digitalnim dojmom koji ostavljaju. Naučite kako profesionalno i strateški odgovarati na povratne informacije gostiju – i loše i dobre.

SADRŽAJ

- Zašto recenzije nisu “samo mišljenje”, već ključ poslovanja
- Kako odgovoriti na negativnu recenziju: ton, vrijeme i sadržaj
- Kada i kako tražiti recenzije od gostiju za maksimalan učinak
- Interna upotreba recenzija za poboljšanje usluge i motivaciju tima

CILJNE SKUPINE

Viši i srednji menadžment; direktori hotela, direktori operacija, direktori i menadžeri marketinga, odnosa s kupcima, prodaje, digitalnog marketinga i komunikacije

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



prof. dr.sc.
Morana Fudurić

GRIND Consulting
Ekonomski fakultet Zagreb

Morana Fudurić je izvanredna profesorica na Katedri za marketing Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu te potpredsjednica za članstvo i komunikacije European Marketing Academy (EMAC). Doktorirala je komunikacijske znanosti na Università della Svizzera italiana, istražujući kako komunikacija u društvenim medijima i orijentacija na odnose utječu na uspješnost poduzeća. Dobitnica je EMAC Junior Faculty Visiting Program Award te je provela šest mjeseci na Northwestern University radeći na projektu Local News Initiative i drugim projektima vezanima uz digitalne platforme i content marketing. U svom radu koristi anketne, eksperimentalne i big data pristupe te se bavi oglašavanjem, integriranom marketinškom komunikacijom i digitalnim marketingom. Profesionalno iskustvo stekla je i u medijskoj i oglašivačkoj industriji, a od 2020. kao osnivač GRIND Consulting radi sa stranim klijentima u području strateškog razvoja i poslovnog savjetovanja.



strateško područje
LJUDSKI RESURSI

jezik predavanja
HRVATSKI

razina složenosti
SREDNJA ★★☆☆
(nije potrebno predznanje materije)

13. veljače 2026. | Petak | od 10.30 do 12.30 sati

MODUL 3: Rad u multikulturalnim timovima

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Turistički je sektor u Hrvatskoj u zadnjih nekoliko godina posegnuo na tržištu rada za djelatnicima iz drugih zemalja. Ta je činjenica dovela do potrebe za razumijevanjem i integracijom te učenjem novih vještina u upravljanju kao i u komunikaciji s kulturama različitim od vlastite. Najveći podskup u kategorijama različitosti susrećemo u interkulturološkom pogledu na današnju realnost, te je zbog toga ponuđena iskustvena razrada ove bitne teme.

SADRŽAJ

- Razumijevanje što je kultura te kako ona utječe na ponašanje, komunikaciju i poslovanje
- Razumijevanje dimenzija kulturoloških različitosti
- Facilitiranje prevazilaženja predrasuda
- Treniranje međukulturalne komunikacije u poslovnim zadacima

CILJNE SKUPINE

Direktori PC-a, menadžeri, voditelji i zamjenici voditelja u operacijama (odnosno sve funkcije koje imaju direktan kontakt u upravljanju zaposlenicima koji dolaze iz stranih zemalja)

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Mirjana Aleksić,
mag. philol. et educ.

dot.

Osnivačica i direktorica dot.a - obrta za savjetovanje u poslovanju u oblasti organizacijske psihologije. Tijekom svoje 23-godišnje karijere, Mirjana je dizajnirala, vodila i sudjelovala na stotinama projekata u sklopu learning and development segmenta. Edukacije, sastavljanje procesa upravljanja učinkovitošću, facilitiranje internih procesa, individualni i grupni coachinzi i mentorinzi te motivacijski eventi za preko 90 multinacionalnih kompanija u mnogim industrijama diljem svijeta, dio su njezinog životopisa. Projekte vodi samostalno na četiri jezika.

Zadnjih je 10 godina vrlo aktivna u vođenju programa edukacija i treninga u hotelsko-turističkoj industriji u Hrvatskoj, s posebnim fokusom na emocionalnu inteligenciju u liderstvu, različitost i inkluziju te interkulturalnu kompetenciju. Mirjana je HBDI facilitatorica te ovlaštena EMCC senior mentorica i coach.



strategic area
DIGITALIZATION

language
ENGLISH

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

19th February 2026 | Thursday | from 10:00 till 12:00 hours

MODULE 4: **Applied AI for hospitality professionals**

BRIEF DESCRIPTION OF EDUCATION

The session is designed to give participants a clear view of how AI can be used as a support tool across different roles in hospitality. It focuses on practical ways to structure work, improve consistency and reduce manual effort, while keeping human judgment and responsibility firmly in control.

CONTENT

- Where AI helps today - Practical support for everyday work tasks.
- Using AI to organise work - Structuring thinking, information and decisions.
- From single prompts to workflows - Connecting tasks into repeatable processes.
- Agent-style thinking (high level) - Breaking work into steps with human control.
- What to apply now - Safe, realistic use cases to start with.

TARGET GROUPS

Senior and middle management, employees of operational departments and support functions

HANDS-OUT

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



Sanjay Chib,
Associate Professor

Les Roches Switzerland

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



strateško područje
DIGITALIZACIJA

jezik predavanja
HRVATSKI

razina složenosti
SREDNJA ★★☆☆

(praktična, razumljiva i primjenjiva bez potrebe za predznanjem)

26. veljače 2026. | Četvrtak | od 10:00 do 12:00 sati

MODUL 5: Generacija Z i novi obrasci putovanja - što mladi gosti očekuju i kako im se hoteli mogu prilagoditi

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Generacija Z sve više postaje relevantna skupina putnika i donosi potpuno drugačije obrasce donošenja odluka, očekivanja i načina komunikacije. Edukacija daje jasan pregled kako ova generacija bira destinacije i smještaj, što im je važno u hotelskom iskustvu te kako hoteli mogu prilagoditi ponudu i komunikaciju da budu prepoznatljiviji i relevantniji. Fokus je na praktičnim primjerima i primjenjivim preporukama koje se mogu implementirati odmah.

SADRŽAJ

- Tko je Generacija Z: vrijednosti, motivacije i što ih pokreće u putovanjima
- Kako biraju destinacije i hotele: proces odlučivanja, “inspiracija booking”, utjecaj contenta i recenzija
- Što očekuju od hotelskog iskustva: autentičnost, fleksibilnost, iskustva, community, digitalna dostupnost
- Kako se hoteli mogu prilagoditi: komunikacija, sadržaj (short-form video), ponuda i experience dizajn + primjeri iz prakse

CILJNE SKUPINE

Uprave i management hotela, marketing i PR timovi, prodaja i rezervacije, revenue & guest experience timovi, te svi koji rade na razvoju ponude i brendiranju hotela/destinacije

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Dario Marčac

Crew founder

Dario Marčac je stručnjak za digitalne komunikacije i strategije sadržaja s fokusom na društvene mreže, kratki video format i ponašanje mlađih generacija online. Kroz rad u industriji surađuje s brendovima i kreatorima na razvoju kampanja, sadržajnih strategija i povećanju vidljivosti na platformama poput TikToka i Instagrama. Posebno se bavi temama vezanim uz Generaciju Z, njihove navike konzumacije sadržaja i donošenja odluka. Redovito predaje na edukacijama i webinarima te povezuje trendove s konkretnim poslovnim primjenama. Fokus mu je na praktičnim primjerima i jasnim smjernicama koje timovi mogu odmah implementirati.



strateško područje
HOTELSKE OPERACIJE

jezik predavanja
HRVATSKI

razina složenosti
UVODNA - OSNOVNA ★★☆☆
(za sudionike bez prethodnog znanja)

05. ožujak 2026. | Četvrtak | od 10:00 do 12:00 sati

MODUL 6: Concierge i njegova uloga u hotelskom poslovanju

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Približavanje uloge conciergea kao ključne točke personalizirane usluge u hotelskom poslovanju. Edukacija obuhvaća razumijevanje odgovornosti conciergea, profesionalnih standarda te učinkovitu suradnju s hotelskim odjelima i lokalnim vanjskim partnerima. Poseban naglasak stavlja se na stvaranje dodatne vrijednosti, doprinos conciergea zadovoljstvu gostiju, lojalnosti i konkurentnosti hotela na tržištu.

SADRŽAJ

- Uloga concierge-a u strukturi hotelskog poslovanja
- Znanja, odgovornosti i osobine concierge-a
- Suradnja s hotelskim odjelima i vanjskim partnerima
- Doprinos uloge concierge-a zadovoljstvu gostiju, lojalnosti i konkurentnosti hotela

CILJNE SKUPINE

Niži, viši i srednji menadžment hotela, uključujući direktore razvoja i strateškog planiranja, direktore operacija i direktore hotela, voditelje i menadžere odjela marketinga i prodaje, ljudskih resursa te ostalih službi podrške, kao i operativne voditelje timova.

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



mag. oec. Sarah Buljat

Magistra ekonomije, smjer turistički menadžment, s dvadeset godina iskustva u turizmu, od kojih posljednjih 10 godina radi u luksuznom segmentu. Karijeru gradi u hotelima u Hrvatskoj i inozemstvu, među kojima su Lošinj Hotels & Villas (Hotel Bellevue & Alhambra), Autograph Collection by Marriott (The Isolano Cres), Park Hyatt Milano i Century Plaza Vancouver. Osnivačica Udruge hotelskih concierge-a. Poslovno iskustvo stjecala je u Kanadi, Novom Zelandu i Italiji, a ljubav prema putovanjima i strast za istraživanjem odvođe je u više od 35 zemalja.

Kao Les Clefs d'Or concierge (članica međunarodnog udruženja concierge-a), strastvena u kreiranju nezaboravnih iskustava gostiju te u edukaciji novih concierge-a. Suraduje s Fakultetom za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Iki i RIT fakultetom u Dubrovniku, gdje mlađe generacije upoznaje s našom strukom i ulogom concierge-a. Sudjeluje kao gost panelist na regionalnim i međunarodnim konferencijama.



strateško područje
HOTELSKE OPERACIJE

jezik predavanja
HRVATSKI

razina složenosti
SREDNJA ★★☆☆
(za sudionike bez prethodnog znanja)

06. ožujak 2026. | Petak | od 10:00 do 12:00 sati

MODUL 7: Kako povećati prihode u F&B-u

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Jedan od najvećih ciljeva F&B menadžera jest povećanje prihoda. Cilj ovog modula je pružiti pregled različitih strategija za povećanje prihoda u F&B sektoru, kao i razumijevanje osnova F&B menadžmenta. Samo ako razumijete međusobnu povezanost brojki, možete strateški povećavati prihode.

SADRŽAJ

- Osnove F&B menadžmenta
- Razumijevanje dviju varijabli prihoda
- Kako povećati broj gostiju
- Kako povećati prosječnu potrošnju po gostu
- Kontinuirani proces kontrole i razvoja novih ideja

CILJNE SKUPINE

- Viši menadžment: direktori hotela, generalni menadžeri (GM), direktori operacija, pomoćnici direktora
- Srednji menadžment: F&B menadžeri, menadžeri restorana, menadžeri barova, izvršni chefovi, F&B asistenti menadžera, pomoćnici menadžera restorana i 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.



strateško područje
DIGITALIZACIJA

jezik predavanja
HRVATSKI

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

13. ožujak 2026. | Petak | od 10:00 do 12:00 sati

MODUL 8: Upravljanje digitalnim projektima: od ideje do operacionalizacije

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Ova interaktivna edukacija nudi praktičan pregled upravljanja digitalnim projektima kroz prizmu realnih projekata. Polaznici će steći uvid u sve ključne faze projektnog životnog ciklusa – od presales i ugovaranja do go-livea i operacionalizacije – kroz konkretne primjere, iskustva i najbolje prakse. Edukacija kombinira teorijske temelje s praktičnim lekcijama iz projektnog rada, omogućujući sudionicima da razmijene dosadašnja iskustava i primijene stečena znanja u vlastitim projektima. Cilj je pružiti actionable insights koji će poboljšati uspješnost budućih digitalnih inicijativa.

SADRŽAJ

- Kratki osvrt na stanje digitalne transformacije u hotelskoj kompaniji
- Prolazak kroz životni ciklus projekta: faze od ideacije i presalesa do go-livea i operacionalizacije
- Praktični savjeti, best practices i lessons learned u upravljanju digitalnim projektima: što funkcionira, a što izbjegavati

CILJNE SKUPINE

- Srednji menadžment; Voditelji timova; Projektni menadžeri; Product owneri i business analitičari
- Članovi projektnih timova uključeni u digitalne projekte
- Dionici i sponzori digitalnih projekata iz različitih poslovnih jedinica

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Filip Krstanović

Valamar Riviera d.d.

Viši specijalist za razvoj digitalnih projekata u Valamaru, gdje od svibnja 2024. godine upravlja portfeljem projekata u različitim poslovnim jedinicama i vodi složene digitalne projekte primjenjujući Agile metodologije. Prethodno je više od šest godina obnašao različite pozicije u globalnoj konzultantskoj kući Elixirr Digital (ranije iOLAP), gdje je među ostalim, vodio međunarodne projekte za klijente iz EU-a, SAD-a i Južnoafričke Republike te radio na strateškim inicijativama digitalne transformacije. Stekao je magisterij znanosti iz područja razvoja softvera i poslovnog upravljanja na Tehničkom sveučilištu u Grazu (TU Graz) 2012-2016. godine, s međunarodnom razmjenom na Beijing Institute of Technology 2015. godine.



strategic area
MARKETING AND SALES

language
ENGLISH

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

19th March 2025 | Thursday | from 10:00 till 12:00 hours

MODULE 9: Strategic Marketing & Sales in the Luxury Industry

BRIEF DESCRIPTION OF EDUCATION

Luxury and hospitality marketing success demands sophisticated, multichannel strategies that blend exclusivity with personalization across digital and physical touchpoints, creating seamless customer journeys that justify premium positioning. Digitalization, IoT, and AI are revolutionizing this landscape by enabling hyper-personalized experiences, predictive service delivery, and real-time operational optimization—transforming how luxury brands engage affluent consumers while maintaining the bespoke, high-touch service that defines the sector.

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



Andi Islami,
Head

Glion Institute of Higher Education, Switzerland

With a wealth of experience in the technology and luxury industries, Andi has built a distinguished career characterized by roles in some of the world's leading companies. His professional journey includes positions at Apple, Bentley, Ralph Lauren, and Farfetch Group. Presently, Andi is heading Omnichannel Product at Chalhoub Group, leading luxury player in the Middle East.

Andi's commitment extends beyond the corporate realm into education, serving as a lecturer at the Glion Institute of Higher Education and Grenoble École de Management. In this role, Andi imparts industry knowledge and insights, fostering the development of the next generation of professionals in the fields of luxury and fashion.



strateško područje
LJUDSKI RESURSI

jezik predavanja
HRVATSKI

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

20. ožujak 2026. | Petak | od 10:00 do 13:00 sati

MODUL 10: **GUESTOLOGY** – upravljanjem članovima tima do WOW efekta

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Edukacija je usmjerena na razumijevanje kako ponašanje, stavovi i unutarnja motivacija zaposlenika izravno oblikuju iskustvo gosta. Polazi se od pretpostavke da izvanredno korisničko iskustvo ne nastaje slučajno, već je rezultat svjesno vođenih timova, jasne komunikacije i kulture usluge usmjerene na emocije gosta.

Program povezuje principe suvremenog vodstva, psihologiju usluge i operativne prakse kako bi polaznici naučili kako voditi ljude na način koji rezultira autentičnim, dosljednim i nezaboravnim iskustvom za gosta – tzv. WOW efektom.

SADRŽAJ

- Guestology – filozofija iskustva gosta
- Uloga zaposlenika u kreiranju WOW efekta
- Vodstvo usmjereno na iskustvo gosta
- Motivacija i angažiranost tima
- Komunikacija kao alat stvaranja WOW iskustva
- Osnaživanje zaposlenika (empowerment)
- Od greške do WOW trenutka
- Izgradnja održive kulture WOW usluge

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



mr.sc. Branimir Blajić

Best Solutions d.o.o.

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

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

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



strateško područje
HOTELSKE OPERACIJE

jezik predavanja
HRVATSKI

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

26. ožujak 2026. | Petak | od 10:00 do 11:30 sati

MODUL 11: Mjerimo što je bitno: Kako praćenje učinkovitosti u hotelskom domaćinstvu doprinosi zadovoljstvu gostiju i osoblja?

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Praćenje i mjerenje učinkovitosti u hotelskom domaćinstvu postaje ključan alat za objektivno sagledavanje stvarnog stanja poslovanja. Sustavno praćenje relevantnih pokazatelja – poput standarda čistoće, organizacije radnih procesa, opterećenja zaposlenika i povratnih informacija gostiju – omogućuje stabilnije procese, kvalitetniju suradnju unutar tima i višu razinu usluge. Bez jasno definiranih pokazatelja otežano je pravovremeno prepoznavanje izazova, ali i identificiranje područja u kojima tim ostvaruje iznadprosječne rezultate. Cilj ove edukacije je osvijestiti kako mjerenje učinkovitosti ne treba doživljavati kao oblik kontrole, već kao strateško sredstvo za unapređenje kvalitete usluge, međuljudskih odnosa i poslovnih rezultata.

SADRŽAJ

- Zašto mjerimo – poveznica između učinkovitosti, kvalitete i zadovoljstva
- Ključni pokazatelji uspješnosti (KPI) u hotelskom domaćinstvu
- Podaci kao alat za poboljšanje, a ne za pritisak
- Utjecaj praćenja učinkovitosti na zadovoljstvo gostiju i osoblja
- Modeli praćenja učinkovitosti u hotelskom domaćinstvu na primjeru Valamar Riviere d.d.

CILJNE SKUPINE

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

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



doc. dr. sc.
Ivana Ivančić

**Fakultet za menadžment
u turizmu i ugostiteljstvu**

Docentica na FTTHM i Voditeljica katedre za menadžment. Predaje na kolegijima Menadžment luksuznih hotela, Menadžment turističkih atrakcija, Principi i praksa turizma i hotelijerstva te vodi Stručnu praksu studenata. Sudjelovala je u radu na preko 20 projekta, a kroz 15 godina rada na instituciji permanentno se usavršava kroz brojne edukacije i radionice. Voditeljica je programa cjeloživotnog obrazovanja Menadžment hotelskog domaćinstva i aktivno sudjeluje u edukacijama djelatnika hotelskog menadžmenta i hotelskog domaćinstva. Jedan od primarnih interesa joj je i proučavanje modela organizacije i metoda poslovanja odjela hotelskog domaćinstva.



mag. oec.
Tamara Hrvatin

Valamar Riviera d.d.

Od 2022. godine na funkciji je Direktorice odjela smještaja, te na korporativnoj razini upravlja strategijom, standardima i nadzorom rada recepcije i domaćinstva na razini grupacije, uz pružanje kontinuirane operativne podrške direktorima i voditeljima odjela. Svoj profesionalni put započela je na recepciji, te je naknadno kroz pozicije Pomoćnice voditelja recepcije i Voditeljice recepcije stekla široko operativno iskustvo rada u hotelskim operacijama. Kao Voditeljica PC-a sudjelovala je u prvoj fazi investicije projekta Istra Premium Camping Resorta gdje je stekla iskustvo rada na investicijskim projektima. Aktivno sudjeluje u brojnim strateškim projektima poduzeća kao članica tima Razvoja proizvoda. Tijekom karijere sudjelovala je u nizu strateški važnih projekata, kako na korporativnoj razini tako i kao voditelj pre-opening timova recepcija i domaćinstva.



strateško područje
HOTELSKE OPERACIJE

jezik predavanja
HRVATSKI

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

16. travanj 2026. | Četvrtak | od 10:00 do 11:30 sati

MODUL 12: Više od standarda: inkluzivne usluge za suvremenog gosta

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Trendovi u turizmu podložni su utjecajima socijalnih, ekonomskih, prirodnih i drugih promjena. Suvremeni gost, njegove želje i potrebe iziskuju sve kompleksnije usluge, kako u destinaciji tako i u objektima.

Inkluzivni turizam je sve prisutniji u strategijama razvoja turizma, donesene su međunarodne norme i standardi. No, je li inkluzivni turizam standard ili nešto više od toga?!

Ova edukacija daje argumente za intenziviranje razvoja inkluzivnih usluga.

SADRŽAJ

- Što je inkluzivna usluga i kome je namijenjena
- Aspekti inkluzivne usluge
- Benefiti inkluzivne usluge
- Inkluzivna usluga i standard

CILJNE SKUPINE

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

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

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



Sanja Bareza

Magistra turizma s više od 36 godina iskustva u turističkom sektoru, stečenog kroz rad u turističkoj agenciji Kompas i Ministarstvu turizma. Sanja se više od 10 godina bavi poslovima upravljanja ljudskim potencijalima u turizmu. Koautorica je priručnika „Briga o gostu“ koji je namijenjen svim turističkim djelatnicima s ciljem unapređenja kvalitete usluge. Posljednjih godina posvetila se intenzivnom radu na tematici pristupačnog turizma, surađujući s relevantnim dionicima kako bi doprinijela rješavanju izazova u ovom području.



strateško područje
STRATEŠKI MANAGEMENT

jezik predavanja
HRVATSKI

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

23. travanj 2026. | Četvrtak | od 10:00 do 13:00 sati

MODUL 13: Planiranje i kontrola ostvarivanja ključnih pokazatelja uspjeha u hotelskoj industriji

KRATKI OPIS EDUKACIJE

Jedan od najvažnijih uvjeta za ostvarivanje dobrih poslovnih rezultata u hotelskoj industriji je postavljanje i kontrola ostvarivanja kratkoročnih i dugoročnih financijskih i operativnih ciljeva. Tijekom predavanja ćemo se detaljnije osvrnuti na proces planiranja, prolazeći kroz svaki korak i alate koji su nam potrebni za uspješno postavljanje hotelskih KPI-jeva, kao i na sustave koji nam omogućuju da učinkovito pratimo ostvarivanje istih u realnom vremenu, čime poboljšavamo naše šanse za uspješno rukovođenje hotelskom operacijom i našom hotelskom imovinom.

SADRŽAJ

- Što su ključni pokazatelji uspjeha (KPI) u hotelskoj industriji
- Upravljanje procesom planiranja KPI-jeva (uloge i odgovornosti)
- Efikasno izvještavanje u hotelskoj industriji
- Primjenjivanje novih tehnologija u planiranju i kontroli KPI-jeva u hotelskoj industriji

CILJNE SKUPINE

Viši i srednji menadžment (direktori / menadžeri kontrolinga, suradnici u odjelu kontrolinga, direktori operacija, direktori klastera, direktori hotela, voditelji operativnih odjela)

PREZENTACIJSKI MATERIJAL

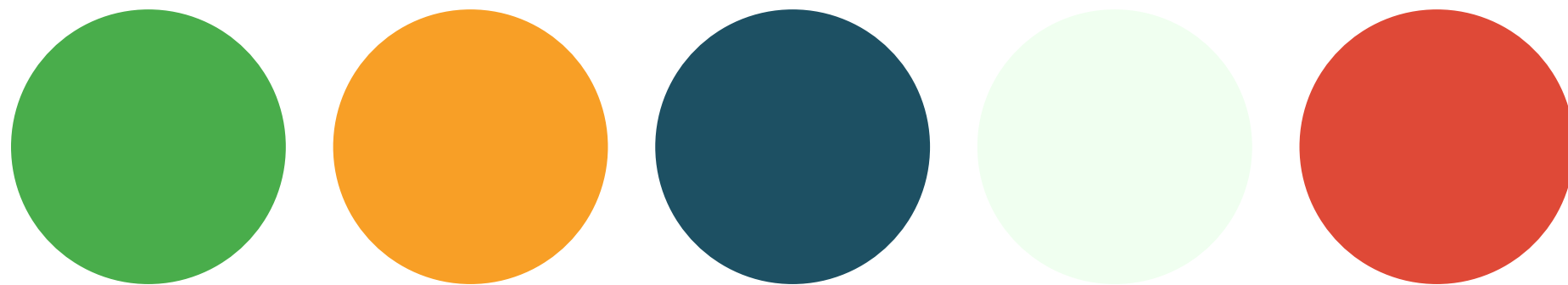
Isporučuje se polaznicima u elektroničkom (pdf) obliku nakon završetka edukacije



Danijela Ćujić Sekulski
Edge

Ima više od 25 godina međunarodnog iskustva u hotelsko-ugostiteljskoj industriji i razvoju projekata. Radio je kao viši međunarodni savjetnik EBRD-a te deset godina kao direktor odjela i član Hyatt International tima za otvaranje novih hotela u Europi, Africi i na Bliskom istoku. Četiri godine vodio je najveći projekt luksuznih nekretnina, super-jahtne marine i ugostiteljstva u jugoistočnoj Europi, koji je obuhvaćao četiri hotela te 18 restorana i barova.

Posljednjih devet godina obnaša funkciju direktora poslovnog razvoja u MACE Internationalu, zadužen za razvoj brendiranih i nebrendiranih hotelsko-ugostiteljskih projekata u jugoistočnoj Europi. Suosnivač je boutique tvrtke Edge, specijalizirane za razvoj ugostiteljskih projekata, edukacije, kreiranje koncepata i operativnih strategija te profesionalno upravljanje projektima. Magistar je poslovne administracije u hotelijerstvu (EHL, Švicarska) i diplomirani urbanist (Sveučilište u Beogradu).



Organizator

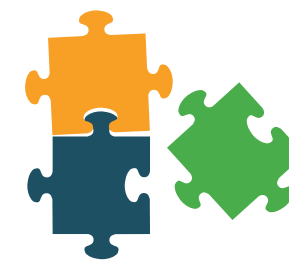


Za sva pitanja i pojašnjenja stojimo na raspolaganju

www.upuhh.hr

e-mail: info@upuhh.hr

telefon: 01/4836-167



UPUHH Hotel
Academy

proljeće 2026.