



Warsztat nr 1

Nowoczesna kompetencja biznesowa – profilowanie usługowe rozwoju swojego hotelu krok po kroku. Dlaczego i jak?

Natasza Sallmann

Polska Akademia Gościnności
/ Kowalski & Partner



Ponad 25 lat doświadczenia zawodowego w krajowej i zagranicznej branży gościnnej. Kreator, trener, marketingowiec najbardziej trendowej i zyskowej formuły hotelarstwa o profilu Health&Wellness&Spa®.

Autorka koncepcji zarządzania pobytem gościa w hotelu oraz formuły wellinclusive dla hoteli pobytowych.

Wiceprezes firmy K&P Consulting, jednej z pierwszych w Polsce firm doradczych w branży *horeca*. Dyrektor Polskiej Akademii

Gościnności. Od lat współpracuje z wiodącymi obiektami hotelowymi w Europie, takimi jak Hotel Paradies (Włochy), A-Rosa Resorts, Hotel Schwarz (Austria), Talaria.pl.

Autorka pierwszej polskiej książki o trendzie wellness pt. „Megatrend wellness & spa w hotelarstwie i usługach wolnego czasu XXI w.”, a także współautorka przewodnika po świecie snu dla turystów i podróżujących pt. „Komfort snu (nie tylko) w podróży”.

Wartość dla słuchaczy:

Zdobycie nowoczesnej i innowacyjnej kompetencji branżowej *Zarządzanie rozwojem hotelu pobyтового w celu osiągnięcia stałej zyskowności dzięki poprawie lub zmianie profilu usługowego obiektu.*

Założeniem warsztatu jest pokazanie drogi do efektywnego profilowania obiektu w oparciu o budowę modelu budowania i operowania na rynku klienta bazowego. Uczestnicy poznają narzędzia profilowania (niszowego) swojego obiektu w

aspekcie odporności na tzw. konkurencję z uwzględnieniem strategii dyferencjacji w podejściu do zarządzania wysoką ceną bez konieczności „kopiowania” sezonowo – koniunkturalnego na rynku karkonoskim. Poznają także przykłady profilowania obiektu z uwzględnieniem jego miejsca na rynku karkonoskim oraz aspekty dotyczące budowania modelu gościnności w oparciu o stałego klienta. Uczestnicy warsztatu poznają także ograniczenia, zagrożenia i trudności, które mogą przeszkadzać w prawidłowym profilowaniu.

II Forum Turystycznym (ForTur)
„Innowacyjne sposoby zapewnienia jakości w biznesie hotelarskim”

Jelenia Góra, 28.10.2025



Filia w Jeleniej
Górze

GoHotel
Roman Gołębiowski
Radosław Kuciapiński



Partnerzy:





Warsztat nr 2

Od chatbotów po predykcję potrzeb – jak AI zmienia codzienność hotelarza / Personalizacja doświadczeń gości dzięki narzędziom AI

Marcin Matoga

ALFAVOX SOFTWARE



Ekspert w zakresie AI, posiada szerokie doświadczenie we wprowadzaniu narzędzi i procesów opartych na sztucznej inteligencji, ze szczególnym naciskiem na ich użyteczność i przyjazność dla użytkownika. Brał udział w projektach wdrożeniowych dla sektora HORECA, jednostek samorządu terytorialnego oraz branży

usługowej, gdzie odpowiadał zarówno za koncepcję, jak i praktyczną realizację rozwiązań. Posiada umiejętność łączenia wiedzy technicznej z perspektywą biznesową, dzięki czemu tworzone przez niego systemy są nie tylko innowacyjne, ale też realnie wspierają procesy i podnoszą efektywność organizacji.

Wartość dla słuchaczy:

1. Nowa perspektywa na gościnność usługową

Uczestnicy będą mieli okazję doświadczyć, że AI nie zastępuje gościnności, lecz ją **wzmacnia** – pozwala obsłudze skupić się na tym, co najważniejsze: na relacji z gościem. AI odciąża od zadań powtarzalnych, a człowiek wnosi autentyczne emocje i indywidualne podejście.

2. Praktyczne umiejętności - propozycja

Warsztaty są zaprojektowane tak, aby uczestnicy:

- sami wygenerowali personalizowane treści zgodnie z 4 FILARAMI GOSKINNOŚCI (np. Zapraszania, Witania, Żegnania),
- przećwiczyli interakcję z AI,
- przeanalizowali opinie gości i wygenerowali plan działań naprawczych,
- stworzyli **Customer Journey z AI** dla swojego obiektu.

Dzięki temu wychodzą nie tylko z wiedzą, ale też z gotowymi materiałami.

3. Inspiracje do wdrożeń

Hotelarze poznają narzędzia, które można wdrożyć **od zaraz i niskim kosztem**, np. AI do obsługi rezerwacji, generowania personalizowanych treści, proste systemy analizy

opinii. Zrozumieją też, które rozwiązania wymagają większych inwestycji, ale przynoszą długofalowe efekty (np. predykcja zachowań gości).

4. Konkurencyjność i wyróżnienie obiektu

Dzięki AI hotel może budować **unikalne standardy obsługi** – zgodnie z 4 Filarami HOSPITALITY AI:

Zapraszanie, Witanie, Zestawy Standardów Obsługi, Żegnanie. To elementy, które wzmacniają lojalność gości i wyróżniają hotel na tle konkurencji.

5. Gotowe rozwiązania do wdrożenia

Każdy uczestnik wyjdzie z warsztatów z:

- przykładową treścią promocyjną wygenerowaną przez AI,
- raportem z analizy opinii gości,
- pomysłem na jedno wdrożenie AI w swoim hotelu (np. narzędzie do personalizacji oferty lub automatyzacji kontaktu).



Warsztat nr 3

Social media w hotelarstwie – jak tworzyć Guest Experience online

Alicja Golon

Novotel & Ibis Wrocław Centrum



Ponad 7 lat doświadczenia w branży hotelarskiej, z czego ponad 5 lat w zakresie guest experience i social media dla hoteli Novotel & ibis Wrocław Centrum.

Wartość dla słuchaczy:

Słuchacze dowiedzą się m.in., jak wykorzystać social media, aby dotrzeć do swoich gości, w jaki sposób tworzyć angażujące treści, jakie narzędzia ułatwiają codzienną pracę oraz jak prowadzić profil hotelu, żeby był widoczny i spójny z marką.



Warsztat nr 4

Wybrane aspekty optymalizacji przychodu w branży hotelarskiej

Ziemowit Szubielski

**Hotel Revenue Consulting
(właściciel)**



Posiada kilkunastoletnie doświadczenie w prowadzeniu revenue managementu w branży hotelarskiej. Zajmując stanowiska Regionalnego Kierownika ds. Zarządzania Przychodami (sieć Accor) oraz Dyrektora ds. Zarządzania Przychodami (sieć Destigo), prowadził politykę cenową w ponad 30 obiektach. Założyciel firmy Hotel Revenue Consulting, w której oferuje usługi zdalnego revenue managera, szkolenia i konsultacje. Współpracując z hotelami jako zewnętrzny revenue manager odpowiada między innymi za: politykę cenową,

analizy i raportowanie, dystrybucję elektroniczną i kontakty z portalami OTA, proces budżetowy czy ścisłą współpracę z działami Sprzedaży i Marketingu. Posiada dobrą znajomość rynków miejskich, górskich i nadmorskich oraz narzędzi i systemów służących optymalizacji przychodu. Prowadzi szkolenia „Revenue Management” na poziomie podstawowym i zaawansowanym, a także zajmuje się wsparciem hoteli w obszarze zarządzania przychodami na etapie preopeningu.

Wartość dla słuchaczy:

Na podstawie ćwiczeń uczestnicy poznają trudne sytuacje w hotelarstwie i nauczą się procesu analitycznego, jaki należy przeprowadzić w celu podjęcia właściwej decyzji. Poznają także kluczowe

wskaźniki jakie należy brać pod uwagę. Podczas testu na koniec warsztatu będą mogli zweryfikować swoją wiedzę o zarządzaniu przychodami.



Bartosz Tomanek

PCS

Warsztat nr 5

***Różne modele zatrudnienia w Hotelu –
umowa o pracę, B2B, zlecenie,
outsourcing?***



Bartosz Tomanek jest adwokatem specjalizującym się w szeroko pojętym prawie pracy od przeszło 10 lat. Kompleksowo wspiera pracodawców w zakresie szeroko pojętego prawa HR, tj. indywidualnego oraz zbiorowego prawa pracy, zatrudnienia opartego o umowy cywilnoprawne, a także w prawnopracowniczych aspektach transakcji M&A czy relacjach ze związkami zawodowymi. Ponadto, do jego specjalizacji należy również wsparcie przy

prowadzeniu wewnętrznych postępowań wyjaśniających, w tym w szczególności dotyczących mobbingu, dyskryminacji, molestowania czy nadużyć menedżerskich. Posiada certyfikat Approved Whistleblowing Compliance Officer. Wspiera także pracodawców w kwestiach związanych z raportowaniem ESG.

Wartość dla słuchaczy:

Warsztat będzie bazował na praktycznych doświadczeniach w zakresie zatrudniania osób w hotelach. Słuchacze będą mogli dowiedzieć się jakie wady i zalety ma dana forma zatrudnienia i jak je

wprowadzić z głową i w zgodzie z przepisami. W razie kontroli organów słuchacze będą mieć cały wachlarz argumentów na swoją korzyść.



Mirosław Jadach

Tremonti***** Szklarska Poręba

Warsztat nr 6

Włoski Makaron własnej produkcji – jak zacząć?



Szef Kuchni hotelu Tremonti Szklarska Poręba(pre-opening). Doświadczenie zawodowe zbierałem w takich obiektach jak: Platinum Mountain Szklarska Poręba(szef kuchni), Hotel Bosak Szczecin (szef kuchni), Restauracja Wiedeńska Krew Kraków(szef kuchni). Pasjonat i trener kulinarny kuchni włoskiej, specjalizacja-makarony.

Wartość dla słuchaczy:

Podczas warsztatów uczestnicy nabędą podstawową wiedzę o mąkach, technikach wyrobu oraz przechowywaniu ręcznie wyrabianego makaronu.