Centrum Kształcenia IDEA sp. z o.o.
ul. Wierzbowa 6, 83-031 Cieplewo
NIP: 6040252001, KRS: 0001118331
tel. 508 292 528, www.centrumidea.pl

AI dla hoteli i restauracji: jak pracować szybciej, sprzedawać więcej i poprawiać jakość obsługi

Data szkolenia:	16 września 2026 r.
Godziny szkolenia:	10:00–15:00
Tryb:	ONLINE (platforma clickmeeting)
Cena netto:	597,00 zł + VAT 23% (zw. z podatku VAT w przypadku gdy szkolenie finansowane będzie ze środków publicznych)

PROGRAM SZKOLENIA

Opis szkolenia:

Sztuczna inteligencja (AI) coraz szybciej wchodzi do hoteli i restauracji, ale w większości firm jest nadal wykorzystywana przypadkowo. Pracownicy testują ChatGPT, tworzą pojedyncze treści lub odpowiadają na wiadomości, lecz organizacja nie ma wspólnego standardu pracy, kontroli jakości ani zasad bezpieczeństwa.

To szkolenie pokazuje, jak wykorzystać AI w najważniejszych obszarach hotelarstwa i gastronomii: marketingu, sprzedaży, obsłudze gościa, zarządzaniu reputacją oraz codziennej pracy operacyjnej. Uczestnicy uczą się nie tylko obsługi narzędzi, lecz przede wszystkim sposobu myślenia i modelu pracy, który pozwala uzyskiwać powtarzalne, użyteczne i bezpieczne rezultaty.

Program łączy trzy poziomy. Najpierw uczestnicy poznają ograniczenia i ryzyka AI, aby nie delegować jej zadań, których nie potrafi wykonać wiarygodnie. Następnie uczą się sprawdzonych technik pracy z ChatGPT, Gemini i Claude, w tym metody RZKW, iteracyjnego poprawiania odpowiedzi oraz przekazywania AI kontekstu firmy, marki i roli użytkownika. W kolejnych modułach wykorzystują te kompetencje w realnych zadaniach hoteli i restauracji.

Szkolenie jest przeznaczone dla decydentów, menedżerów i specjalistów, którzy chcą zwiększać sprzedaż, poprawiać jakość komunikacji z gośćmi, szybciej tworzyć oferty i treści oraz porządkować procedury i standardy operacyjne. Kończy się ćwiczeniami na branżowych scenariuszach, analizą prac uczestników i konkretnymi wskazówkami wdrożeniowymi.

Dla kogo przeznaczone jest to szkolenie:

Dla właścicieli, decydentów, menedżerów i specjalistów z branży hotelarskiej oraz gastronomicznej, którzy chcą wykorzystać AI do zwiększania sprzedaży, poprawy obsługi gości i usprawnienia codziennej pracy:

1. Właściciele, członkowie zarządów i dyrektorzy hoteli oraz restauracji: odpowiedzialni za wyniki biznesowe, jakość usług i rozwój organizacji, którzy chcą wdrożyć AI jako spójny standard pracy, a nie zbiór indywidualnych eksperymentów pracowników.
2. Dyrektorzy hoteli, general managerowie i menedżerowie restauracji: zarządzający codzienną działalnością obiektu, zespołami i standardami obsługi, którzy chcą szybciej przygotowywać procedury, plany działania, komunikaty i rozwiązania problemów operacyjnych.
3. Menedżerowie i specjaliści ds. marketingu oraz sprzedaży: odpowiedzialni za pozyskiwanie gości, zwiększanie liczby rezerwacji i sprzedaż usług dodatkowych, którzy chcą tworzyć z AI skuteczniejsze oferty, kampanie, pakiety pobytowe i treści marketingowe.
4. Menedżerowie i specjaliści ds. obsługi gościa, rezerwacji i reputacji marki: odpowiadający za komunikację przed pobytem, w jego trakcie i po zakończeniu, którzy chcą sprawniej reagować na pytania, skargi, reklamacje i opinie publikowane w internecie.
5. Kierownicy operacyjni oraz liderzy zespołów recepcji, gastronomii, housekeeping, kuchni i organizacji wydarzeń: odpowiedzialni za organizację pracy i jakość realizacji usług, którzy chcą wykorzystać AI do tworzenia checklist, instrukcji, standardów operacyjnych, materiałów onboardingowych i scenariuszy działania.

Co wyróżnia to szkolenie:

Dlaczego to nie jest kolejne szkolenie z obsługi ChatGPT, lecz praktyczny system pracy z AI dla hoteli i restauracji.

1. Praktyka lidera, nie teoretyka. Prowadzący to przedsiębiorca z 25-letnim stażem, który przeprowadził ponad 380 szkoleń AI dla firm takich jak Tauron, Orange, Kuchnie Swiata, TVN.
2. Prowadzący nie uczy technologii. Uczy zarządzania nią. Program nie skupia się na obsłudze ChatGPT, lecz na tym, jak włączyć AI w proces decyzyjny menedżera.
3. AI dopasowane do realiów hotelarstwa i gastronomii. Program koncentruje się na konkretnych procesach: sprzedaży rezerwacji i usług dodatkowych, marketingu, obsłudze gościa, zarządzaniu opiniami oraz codziennej pracy operacyjnej hotelu i restauracji.
4. Zarządzanie AI, nie tylko obsługa ChatGPT. Uczestnicy uczą się, jak bezpiecznie włączyć AI do swojej pracy, kontrolować jakość rezultatów, chronić poufne dane i ograniczać ryzyko błędnych odpowiedzi.
5. Wspólny standard dla decydentów, menedżerów i specjalistów. Program łączy perspektywę biznesową, marketingową, sprzedażową i operacyjną, dzięki czemu uczestnicy uczą się korzystać z AI według spójnych zasad, zamiast rozwijać odrębne, nieskoordynowane praktyki.

6. Gotowy system pracy, nie zestaw ciekawostek. Uczestnicy wychodzą z ustawionym środowiskiem pracy z AI (Custom Instructions, pamięć, dobór modelu), a nie z listą inspiracji do przemyślenia po godzinach.
7. Ćwiczenia na realnych scenariuszach biznesowych, z indywidualnym feedbackiem.

Czego nauczą się uczestnicy szkolenia:

Co konkretnie uczestnik będzie potrafił zrobić następnego dnia po szkoleniu

1. Rozpoznać sytuacje, w których AI może podać błędną odpowiedź z pełnym przekonaniem, oraz sprawdzić jej poprawność, zanim trafi do komunikacji z gościem, oferty, procedury lub decyzji operacyjnej.
2. Bezpiecznie korzystać z ChatGPT, Gemini i Claude, chroniąc poufne dane gości, pracowników, kontrahentów i firmy oraz stosując praktyczne metody anonimizacji.
3. Tworzyć skuteczne polecenia metodą RZKW, które zamiast ogólnych odpowiedzi prowadzą do materiałów dopasowanych do konkretnego hotelu, restauracji, marki, grupy gości i celu biznesowego.
4. Przekazać AI kontekst firmy i swojej roli, aby narzędzie uwzględniało ofertę, standardy obsługi, ton komunikacji i specyfikę organizacji bez każdorazowego tłumaczenia wszystkiego od początku.
5. Tworzyć z pomocą AI oferty, pakiety pobytowe, promocje restauracyjne i treści sprzedażowe, dopasowane do gości indywidualnych, rodzin, grup, firm oraz organizatorów wydarzeń.
6. Przygotowywać profesjonalną komunikację z gośćmi, w tym odpowiedzi na zapytania, reklamacje, skargi oraz pozytywne i negatywne opinie, także w językach obcych.
7. Wykorzystać AI w zarządzaniu operacyjnym, tworząc i aktualizując procedury, checklisty, instrukcje, materiały onboardingowe, komunikaty wewnętrzne oraz scenariusze działania w sytuacjach nietypowych i kryzysowych.

Format szkolenia:

- Format: Szkolenie warsztatowe online
- Czas trwania: 5 godzin, w tym ćwiczenia
- Materiały: Prezentacja PDF
- Certyfikaty dla uczestników.

Oczekiwane przygotowanie uczestnika:

1. Wersja darmowa ChatGPT, Gemini lub Claude wystarczy do ćwiczeń, ale tylko wersja płatna pozwoli w pełni wykorzystać warsztaty i pracować na najnowszych modelach AI, które dają nieporównywalnie lepsze rezultaty.
2. Laptop z dostępem do internetu. Tablet lub smartfon nie pozwalają na efektywną pracę z narzędziami omawianymi podczas szkolenia.
3. Zalogowanie do ChatGPT, Gemini lub Claude przed rozpoczęciem szkolenia.
4. Podstawowa znajomość narzędzi AI i umiejętność prowadzenia prostej rozmowy z modelem.
5. Mile widziane: realny przypadek biznesowy do pracy na warsztatach: oferta do przygotowania, klient do przeanalizowania, decyzja do podjęcia lub rynek do zbadania. Uczestnicy, którzy przychodzą z własnym przykładem, mogą wyjść z gotowym rozwiązaniem.

Program szkolenia:

Moduł 1: Zrozumieć AI: co naprawdę potrafi i gdzie Cię zawiedzie w Twoim biznesie

Kto dobrze zrozumie słabe strony AI, będzie potrafił lepiej wykorzystać jej mocne strony.

- ChatGPT nie wie, kiedy nie wie. To dlatego błąd lub halucynacja wygląda identycznie jak dobra odpowiedź.
- Unikaj pułapki „automatycznego zaufania". Delegowanie myślenia do AI prowadzi do błędów, które mogą być kosztowne.
- Zasady bezpiecznego korzystania z ChatGPT, Gemini, Claude.
- Trzy sposoby na anonimizację poufnych danych.
- Pracujesz na darmowym ChatGPT? Oto 5 ryzyk, na które narażasz siebie i swoją firmę w 2026 r.

Moduł 2: Siedem sprawdzonych technik i funkcji, które pozwolą Ci wydobyć maksimum z AI

Jak przestać pisać przypadkowe prompty i zacząć pracować według standardu, który daje powtarzalne i użyteczne rezultaty w Twojej pracy.

- AI Management System: nowy operacyjny model pracy z AI dla managerów, który zmienia ChatGPT, Gemini lub Claude w realne narzędzie wsparcia w rozwoju i zarządzaniu biznesem.
- Dlaczego krótkie polecenia bez kontekstu prowadzą do ogólnych odpowiedzi, które trudno wykorzystać w hotelu lub restauracji.
- Metoda RZKW: struktura, która zamienia ogólne odpowiedzi AI w precyzyjny brief biznesowy. To jest Twój nowy standard komunikacji z AI.
- Pułapka pierwszej odpowiedzi. Dlaczego akceptowanie pierwszego wyniku AI obniża jakość i zwiększa ryzyko błędu
- Błędy i halucynacje można ograniczyć prawie do zera. Oto technika, która do tego służy.
- Jak „nauczyć" AI kontekstu Twojej firmy, branży i roli, by przestała odpowiadać jak stażysta pierwszego dnia.

Moduł 3: AI w marketingu i sprzedaży hotelu oraz restauracji

Jak wykorzystać AI do tworzenia komunikacji, ofert i kampanii, które zwiększają zainteresowanie, rezerwacje i sprzedaż usług dodatkowych.

- Jak tworzyć z AI oferty pobytowe, pakiety sezonowe, promocje restauracyjne i propozycje dla klientów biznesowych.

- Od ogólnego komunikatu do komunikacji dopasowanej do segmentu: goście indywidualni, rodziny, pary, grupy, firmy i organizatorzy wydarzeń.
- Jak wykorzystać AI do tworzenia treści na stronę internetową, media społecznościowe, newslettery i portale rezerwacyjne.
- Jak przygotowywać opisy pokoi, menu, usług dodatkowych i wydarzeń, które pokazują wartość, zamiast tylko wymieniać cechy.
- AI w sprzedaży bezpośredniej: przygotowanie odpowiedzi na zapytania, ofert grupowych, eventowych, konferencyjnych i cateringowych.

Moduł 4: AI w obsłudze gościa, komunikacji i zarządzaniu reputacją

Jak szybciej odpowiadać na potrzeby gości, poprawiać jakość komunikacji i wykorzystywać opinie do doskonalenia usług.

- Jak przygotowywać profesjonalne odpowiedzi na pytania przed rezerwacją, w trakcie pobytu i po jego zakończeniu.
- Jak odpowiadać na reklamacje, skargi i trudne wiadomości, aby ograniczać eskalację konfliktu.
- AI w komunikacji wielojęzycznej: tłumaczenie i redagowanie wiadomości dla zagranicznych gości.
- Jak analizować opinie z Google, Booking.com, Tripadvisora i mediów społecznościowych.
- Jak tworzyć odpowiedzi na pozytywne i negatywne recenzje.
- Od pojedynczej skargi do poprawy procesu: jak przekładać informacje od gości na rekomendacje dla zespołu.

Moduł 5: AI w zarządzaniu operacyjnym hotelem i restauracją

Jak wykorzystać AI do porządkowania procesów, tworzenia standardów i usprawnienia codziennej pracy menedżerów oraz zespołów operacyjnych.

- Jak tworzyć i aktualizować procedury, instrukcje, checklisty oraz standardy operacyjne.
- AI jako wsparcie w przygotowaniu harmonogramów, planów działań, odpraw i podsumowań pracy zespołu.
- Jak opracowywać standardy obsługi dla recepcji, restauracji, housekeeping, kuchni, sprzedaży i organizacji wydarzeń.
- Jak szybciej przygotowywać komunikaty wewnętrzne, materiały onboardingowe i instrukcje dla nowych pracowników.
- Jak wykorzystać AI do przygotowywania scenariuszy działania w sytuacjach awaryjnych, kryzysowych i nietypowych.

Moduł 6: Praktyczne ćwiczenia z wykorzystaniem ChatGPT

Zastosuj zdobytą wiedzę w praktyce na realnych case'ach biznesowych.

- Ćwiczenia na scenariuszach odpowiadających rzeczywistym wyzwaniom hoteli i restauracji.
- Analiza prac uczestników, indywidualny feedback oraz wskazówki co robić dalej.

Podsumowanie i Q&A

- Podsumowanie i omówienie najważniejszych zagadnień.
- Dyskusja i pytania uczestników szkolenia.

Ze względu na część warsztatową szkolenia prosimy, aby każdy uczestnik miał dostęp do mikrofonu.

Prelegent:

Krzysztof Urbanowicz jest menedżerem, strategiem i trenerem z ponad 25-letnim doświadczeniem w biznesie, mediach, marketingu i komunikacji. Pracuje z zarządami, w tym w formule C-Level 1:1, menedżerami oraz zespołami decyzyjnymi, pomagając im usprawniać sposób pracy, przyspieszać decyzje i budować trwałą przewagę konkurencyjną.

Specjalizuje się w transformacji organizacji z wykorzystaniem AI, od diagnozy gotowości i wyboru priorytetowych procesów, przez przygotowanie business case i pilotażu, po wdrożenie nowych standardów pracy, zarządzanie zmianą oraz pomiar rezultatów. Pomaga firmom przechodzić od rozproszonych eksperymentów z narzędziami AI do spójnego systemu obejmującego strategię, procesy, kompetencje, odpowiedzialność, bezpieczeństwo danych i kontrolę jakości.

Przeprowadził ponad 3500 szkoleń i konferencji, między innymi dla PKN Orlen, PZU, PGE, KGHM i TVP. Przez ponad dwie dekady szkolił z zarządzania, strategii i komunikacji, a od 2023 roku koncentruje się na wykorzystaniu AI w zarządzaniu, transformacji procesów i budowaniu nowych modeli pracy.

Zrealizował ponad 380 szkoleń i projektów AI dla firm, między innymi Tauron, Orange, International Paper i Havas; mediów, w tym TVN, Polskiego Radia, „Polityki" i „Dziennika Gazety Prawnej"; wydawnictw wiedzy prawno-biznesowej, takich jak Wolters Kluwer, C.H. Beck i Infor; organizacji i instytucji publicznych, w tym Konfederacji Lewiatan, Krajowej Izby Doradców Podatkowych i Francusko-Polskiej Izby Gospodarczej; ministerstw, Wojska Polskiego, urzędów miast i gmin oraz uczelni, między innymi Uniwersytetu Warszawskiego, Uniwersytetu Jagiellońskiego, Uniwersytetu SWPS, SGH, UMCS i WSB Merito.

W obszarze marketingu i komunikacji, współpracował m. in. z firmami takimi jak: Unilever, Nestlé, Pepsi Cola, Kompania Piwowarska, Kraft Foods, Edenred Polska, Orbis, Fundacja Klubu Szefów Kuchni, Hotel Łeba.

Jest autorem AI Management System, metodyki zarządzania AI stworzonej na podstawie własnych doświadczeń oraz setek szkoleń i projektów B2B. System porządkuje wykorzystanie AI na poziomie zarządczym: od delegowania zadań i kontroli rezultatów po standaryzację procesów, zarządzanie ryzykiem i wdrażanie nowych modeli pracy.

Nie uczy technologii. Uczy, jak zarządzać AI, aby przekładała się na lepsze decyzje, sprawniejsze procesy i mierzalną przewagę konkurencyjną.

Niniejsze szkolenie jest oryginalną twórczością Krzysztofa Urbanowicza, chronioną przez prawo autorskie. Ochrona obejmuje program, koncepcję oraz treść i formę szkoleń. Bez wyraźnej pisemnej zgody Autora, żadna ich część nie może być kopiowana, rozpowszechniana, adaptowana, modyfikowana, tłumaczona i wykorzystywana komercyjnie w jakikolwiek sposób, pod rygorem odpowiedzialności cywilnej i karnej

Co zapewniamy:

- materiały szkoleniowe w formie elektronicznej
- certyfikaty w formie elektronicznej / papierowe (zalaminowane) na życzenie
- wsparcie techniczne podczas trwania szkolenia
- wyspecjalizowaną kadrę
- liczebność grupy dostosowaną do specyfiki tematu szkolenia
- możliwość zadawania pytań w trakcie szkolenia za pośrednictwem chatu lub połączenia video

---

Program szkolenia pobrany z www.centrumidea.pl stanowi utwór chroniony prawem autorskim. Powielanie, rozpowszechnianie oraz wykorzystywanie jego treści bez zgody uprawnionych jest niedozwolone.