

RAPORT Z KONFERENCJI

„Wpływ trendów rynkowych
na ewolucję polskiej i europejskiej kategoryzacji
obiektów hotelowych”

Organizator: Izba Gospodarcza Hotelarstwa Polskiego (IGHP)

Data: 27-28.05.2025 r.

Miejsce: Airport Hotel Okęcie,
ul. Komitetu Obrony Robotników 24, Warszawa



Ministerstwo
Sportu i Turystyki

Zadanie publiczne dofinansowane ze środków Ministerstwa Sportu i Turystyki
z zakresu części 40 budżetu państwa – Turystyka pn. Program wsparcia
turystyki. Edycja 2025. Priorytet 4 - „Transfer Wiedzy”
Umowa nr 2025/0065/1876/UDOT/DT/BP/JKK z dnia 13.06.2025 r.

STRUKTURA RAPORTU

1. Wprowadzenie.....	<u>str. 3</u>
2. Cel Konferencji.....	<u>str. 3</u>
3. Organizatorzy i uczestnicy.....	<u>str. 3</u>
4. Przebieg Konferencji.....	<u>str. 6</u>
Dzień 1. - Konferencja dla nauczycieli szkół branżowych.....	<u>str. 6</u>
Dzień 2. - Konferencja branżowa.....	<u>str. 10</u>
5. Wnioski z Konferencji.....	<u>str. 34</u>
6. Rekomendacje dla Ministra Sportu i Turystyki.....	<u>str. 34</u>
7. Podsumowanie.....	<u>str. 35</u>
8. Biogramy prelegentów, moderatorów i panelistów.....	<u>str. 37</u>
9. Wybrane zdjęcia z konferencji.....	<u>str. 55</u>
10. Załączniki.....	<u>str. 57</u>
- film z Konferencji,	
- prezentacja Prezydenta Hotelstars Union,	
- zdjęcia z Konferencji.	



1. Wprowadzenie

Celem Raportu jest przedstawienie kluczowych wniosków z Konferencji „Wpływ trendów rynkowych na ewolucję polskiej i europejskiej kategoryzacji obiektów hotelowych” oraz rekomendacji dla Ministra Sportu i Turystyki dotyczących unowocześnienia systemu kategoryzacji obiektów hotelowych w Polsce, z uwzględnieniem europejskich doświadczeń.

Konferencja odbyła się w dniach 27-28.05.2025 r. i została zorganizowana przez Izbę Gospodarczą Hotelarstwa Polskiego (IGHP), przy wsparciu Ministerstwa Sportu i Turystyki. Wydarzenie podejmowało aktualne wyzwania związane z powszechnie oczekiwanymi zmianami w polskim systemie kategoryzacji w obliczu ewolucji europejskich systemów.

Konferencja zgromadziła przedstawicieli branży hotelarskiej, administracji centralnej, samorządów terytorialnych, szkolnictwa branżowego, szkolnictwa wyższego oraz branżowych mediów. W pierwszym dniu Konferencji udział wzięło 123 uczestników, a w drugim 97 uczestników.

2. Cel konferencji

Celem Konferencji było zainicjowanie eksperckiej i środowiskowej dyskusji na temat:

- roli kształcenia branżowego w kontekście jakości usług hotelarskich,
- integracji branży hotelarskiej z systemem edukacji zawodowej,
- reformy podstaw programowych kształcenia w zawodach hotelarskich,
- reformy przepisów kategoryzacyjnych,
- dostosowania polskiego systemu kategoryzacji do realiów technologicznych oraz oczekiwań konsumentów,
- ewentualnej integracji polskiego systemu kategoryzacji z europejskim modelem Hotelstars Union (HSU).

3. Organizatorzy i uczestnicy

Organizatorem głównym Konferencji była Izba Gospodarcza Hotelarstwa Polskiego (IGHP). Konferencja była współfinansowana przez Ministerstwo Sportu i Turystyki.

W wydarzeniu uczestniczyli:

- **Piotr Borys** - Sekretarz Stanu w Ministerstwie Sportu i Turystyki,
- **Dr Dominik Borek** - Dyrektor Departamentu Turystyki w Ministerstwie Sportu i Turystyki,
- **Anna Wiśniewska** – Zastępczyni Dyrektora Departamentu Kształcenia Zawodowego Ministerstwa Edukacji Narodowej,
- **Natalia Mutor** - Dyrektorka Wydziału Turystyki Departament Sportu i Turystyki Urzędu Marszałkowskiego Województwa Dolnośląskiego,
- **Izabela Stelmańska** - Zastępczyni Dyrektora Departamentu Kultury, Promocji i Turystyki Mazowieckiego Urzędu Marszałkowskiego,
- **Beata Stachura** - Zastępczyni Dyrektora Departamentu Turystyki Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego,
- **Markus Luthe** - Prezydent Hotelstars Union, CEO German Hotel Association,
- **Egle Lizaityte** - Managing Director Lithuanian Hotel and Restaurant Association,
- **Fedja Pobegajlo** - Director Tourism and Hospitality Chamber of Slovenia (TGZS)
- **Prof. dr hab. Aleksander Panasiuk** – Profesor Uniwersytetu Jagiellońskiego,
- **Dr hab. inż. Ewa Wszendybyt-Skulska** - Profesor Uniwersytetu Jagiellońskiego,
- **Dr mult. hab. Daniel Puciato** - Profesor Akademii Wychowania Fizycznego we Wrocławiu,
- **Dr Bartłomiej Walas** - Profesor Wyższej Szkoły Turystyki i Ekologii w Suchej Beskidzkiej, Dziekan Wydziału Turystyki i Rekreacji,
- **Urszula Ciupak** - Dyrektorka Dolnośląskiego Zespołu Szkół w Biedrzychowicach,
- **Witold Sbirenda** - Dyrektor Zespołu Szkół Gastronomiczno-Hotelarskich w Bytomiu,
- **Katarzyna Thiel-Winkler** - Wicedyrektorka Zespołu Szkół Hotelarsko-Gastronomicznych w Gdyni,
- **Marlena Kosiura** - Inwestycjewkurortach.pl,
- **Władysław Grochowski** - Prezes Grupy Arche,
- **Przemysław Wieczorek** – Prezes Zarządu PURO Hotel Development sp. z o.o.,
- **Jakub Bilik** - CEO B&B Hotels Polska,
- **Marcin Ziobro** - Członek Zarządu PHH Hotele sp. z o.o.,
- **Bogdan Czajkowski** - Prezes Zarządu HRCA,
- **Łukasz Kaleta** - Dyrektor Operacyjny B&B Hotels Polska,
- **Przemysław Biechowiak** - Dyrektor Generalny Hotelu HP Park Plaza, Wrocław,
- **Tomasz Czerwiński** - Kierownik Działu Analiz Operacyjnych Jednostek Hotelowych i Ośrodków Nadwiślańskiej Agencji Turystycznej,

- **Piotr Komór** – Dyrektor Rozwoju firmy Kadromierz,
- **Dawid Adach** - Współzałożyciel CogniVis.AI,
- **Agnieszka Maszner-Paprocka** - Dyrektorka Regionalna IGHP w woj. zachodnio-pomorskim, Członek Rady Nadzorczej Grand Baltic sp. z o.o.,
- **Aneta Lewandowska**, Dyrektor Regionalna IGHP w woj. mazowieckim, Dyrektorka Generalna hotelu Sofitel Warsaw Victoria,
- **Anna Chwatko** – Członkini Rady IGHP, Dyrektorka Regionalna IGHP w woj. śląskim,
- **Dorota Kłyszewska** - Dyrektorka Regionalna IGHP w woj. warmińsko-mazurskim, Dyrektorka hotelu HP Park Olsztyn,
- **Justyna Lewkowicz** - Dyrektorka Regionalna IGHP w woj. podlaskim, Dyrektorka hotelu Hampton by Hilton w Białymstoku,
- **Krzysztof Jędrocha** - Członek Rady IGHP, Dyrektor Regionalny IGHP w woj. małopolskim,
- **Michał Walczak** - Dyrektor Regionalny IGHP w woj. kujawsko-pomorskim, Prezes Zarządu City Hotel sp. z o.o. Bydgoszcz,
- **Piotr Dwurnik** - Wiceprezes IGHP, Dyrektor Regionalny IGHP w woj. świętokrzyskim, Prezes Zarządu Przedsiębiorstwa Turystycznego „Łysogóry” sp. z o.o.,
- **Ireneusz Węglowski** – Prezes IGHP,
- **Krzysztof Szadurski** – Sekretarz Generalny IGHP,
- **Marta Łukaszewicz** - Główna Specjalistka w Biurze IGHP,
- dyrektorzy i nauczyciele szkół branżowych w dziedzinie hotelarstwa i gastronomii,
- przedstawiciele środowiska hotelarskiego,
- eksperci rynku hotelarskiego,
- przedstawiciele środowiska akademickiego,
- przedstawiciele mediów branżowych.

4. Przebieg konferencji

Dzień 1. - Konferencja dla nauczycieli szkół branżowych



Program 27 maja 2025 r.

Airport Hotel Okęcie, ul. Komitetu Obrony Robotników 24, Warszawa

- 9:00 - 10:00 Rejestracja gości
- 10:00 - 10:05 Otwarcie konferencji, powitanie gości
- 10:05 - 10:15 Wystąpienie Prezesa IGHP **Ireneusza Węglowskiego**
- 10:15 - 10:25 Wystąpienie Sekretarza Stanu w Ministerstwie Sportu i Turystyki **Piotra Borysa**

Wystąpienia eksperckie: Trendy rynkowe w hotelarstwie cz.1

- 10:30 - 11:00 Wykorzystywanie sztucznej inteligencji - **Dawid Adach**, Współzałożyciel CogniVis.AI
- 11:00 - 11:30 Odpowiedź branży na zmiany demograficzne - **Dorota Kłyszewska**, Dyrektorka Regionalna IGHP w woj. warmińsko-mazurskim, Dyrektorka hotelu HP Park Olsztyn
- 11:30 - 12:00 Odpowiedź branży na zmiany klimatyczne, zrównoważony rozwój - **Krzysztof Szadurski**, Sekretarz Generalny IGHP

12:00 - 12:15 Przerwa kawowa

Wystąpienia eksperckie: Trendy rynkowe w hotelarstwie cz.2

- 12:15 - 12:45 Odpowiedź branży na kryzysy – optymalizacja kosztów i zwiększanie odporności- **Agnieszka Maszner-Paprocka**, Dyrektorka Regionalna IGHP w woj. zachodnio-pomorskim, Członek Rady Nadzorczej Grand Baltic sp. z o.o., **Piotr Komór**, Dyrektor Rozwoju firmy Kadromierz
- 12:45 - 13:15 Współczesna sprzedaż i marketing – **Justyna Lewkowicz**, Dyrektorka Regionalna IGHP w woj. podlaskim, Dyrektorka hotelu Hampton by Hilton w Białymstoku
- 13:15 – 13:45 Polska kategoryzacja obiektów – **Michał Walczak**, Dyrektor Regionalny IGHP w woj. kujawsko-pomorskim, Prezes Zarządu City Hotel sp. z o.o. Bydgoszcz
- 13:45 - 14:15 Kategoryzacja Hotelstars Union (HSU) – **Łukasz Kaleta**, Dyrektor Operacyjny B&B Hotels Polska

14:15 – 15:15 Lunch

Część warsztatowa

- 15:15 – 16:15 Próbną kategoryzacją hotelu według klasyfikacji HSU - **Tomasz Czerwiński** – Kierownik Działu Analiz Operacyjnych Jednostek Hotelowych i Ośrodków Nadwiślańskiej Agencji Turystycznej

Panel dyskusyjny

- 16:15 – 17:00 Jaka kategoryzacja polskich hoteli byłaby najlepsza w ocenie nauczycieli? Moderator: **Anna Chwałko**, Członkini Rady IGHP, Dyrektorka Regionalna IGHP w woj. śląskim

Paneliści:

Urszula Ciupak, Dyrektorka Dolnośląskiego Zespołu Szkół w Biedzychowicach

Katarzyna Thiel-Winkler, Wicedyrektorka Zespołu Szkół Hotelarsko-Gastronomicznych w Gdyni

Witold Sbirenda, Dyrektor Zespołu Szkół Gastronomiczno-Hotelarskich w Bytomiu

- 17:00 Zamknięcie konferencji

19:00 - 1:00 Kolacja i wieczór z DJ Jaro

Pierwszego dnia odbyła się IV Ogólnopolska Konferencja dla Nauczycieli, będąca autorską inicjatywą IGHP, która od 2022 roku cieszy się bardzo dużym zainteresowaniem.

Wydarzenie prowadziła **Marta Łukaszewicz**, Główna Specjalistka w Biurze IGHP.

Konferencję w tym dniu otworzył **Ireneusz Węglowski**, Prezes IGHP, który po przywitaniu uczestników i gości wyjaśnił cel Konferencji, którym jest przybliżenie środowisku nauczycielskiemu głównych trendów dynamicznych zmian zachodzących we współczesnym hotelarstwie oraz pogłębiona dyskusja, z udziałem nauczycieli, o przyszłości polskiej kategoryzacji obiektów hotelowych na tle tych zmian. Prezes IGHP podkreślił jednocześnie nieocenioną rolę szkolnictwa branżowego w kształtowaniu nowoczesnego hotelarstwa w Polsce.

Na wstępie Konferencji wskazano na wielkie znaczenie integracji środowiska szkolnego z członkami Izby, reprezentującymi hotelarzy oraz branżowych dostawców, w tym przede wszystkim z obszaru nowoczesnych technologii. Jako przykład skutecznej i bardzo wartościowej synergii kluczowych interesariuszy na rzecz rozwijania pożądaných na rynku kompetencji pracowniczych, zaprezentowano Branżowe Centrum Umiejętności w dziedzinie hotelarstwa w Dolnośląskim Zespole Szkół w Biedzychowicach (BCU).

W modelowym ośrodku BCU w Biedzychowicach realizowane są szkolenia, zarówno dla młodzieży, jak i dla osób dorosłych. Autorem wytycznych do wszystkich programów, które są realizowane w BCU, jest IGHP, będąca jednocześnie jego partnerem branżowym i swoistym laboratorium kształcenia zawodowego. W BCU odbywają się również konferencje skupiające przedstawicieli rynku, szkolnictwa branżowego i administracji publicznej, wokół istotnych dla kształcenia zawodowego problemów. Uczestnicy Konferencji byli zachęceni do tworzenia modeli współpracy na wzór BCU w Biedzychowicach, w których udział branży jest bardzo silny. Realizacji tego typu działań ma także sprzyjać bezskładkowe członkostwo szkół w IGHP.

Program pierwszego dnia Konferencji składał się z siedmiu wystąpień eksperckich, części warsztatowej i dyskusji panelowej.

O wykorzystaniu w hotelarstwie sztucznej inteligencji z pasją opowiadał **Dawid Adach** Współzałożyciel CogniVis.AI.

Dorota Kłyszewska, Dyrektorka Regionalna IGHP w woj. warmińsko-mazurskim, Dyrektorka hotelu HP Park Olsztyn, na wielu ciekawych przykładach przedstawiła reakcję branży na zmiany demograficzne.

Z kolei o wpływie zmian klimatycznych na turystykę i o zrównoważonym rozwoju w hotelarstwie mówił **Krzysztof Szadurski**, Sekretarz Generalny IGHP.

Padła również odpowiedź branży na współczesne kryzysy – optymalizacja kosztów i zwiększanie odporności były przedmiotem wspólnej prezentacji **Agnieszki Maszner-Paprockiej**, Dyrektorki Regionalnej IGHP w woj. zachodniopomorskim i Członkini Rady Nadzorczej Grand Baltic sp. z o.o. oraz **Piotra Komóra**, Dyrektora Rozwoju firmy Kadromierz.

Najnowsze trendy we współczesnej sprzedaży i marketingu w hotelarstwie szczegółowo przedstawiła **Justyna Lewkowicz**, Dyrektorka Regionalna IGHP w woj. podlaskim, Dyrektorka hotelu Hampton by Hilton w Białymstoku.

Polski system kategoryzacji obiektów hotelowych wyczerpująco omówił **Michał Walczak**, Dyrektor Regionalny IGHP w woj. kujawsko-pomorskim, Prezes Zarządu City Hotel sp. z o.o. Bydgoszcz.

Natomiast zasady i funkcjonalność europejskiej kategoryzacji Hotelstars Union zaprezentował **Łukasz Kaleta**, Dyrektor Operacyjny B&B Hotels Polska.

Podczas ożywionej dyskusji zwrócono uwagę na przestarzałe podstawy programowe kształcenia w zawodach hotelarskich, które nie przystają do wymagań współczesnego rynku, co wskazuje na potrzebę pilnej ich reformy — analogicznie do reformy systemu kategoryzacji hoteli w Polsce.

W części warsztatowej Konferencji, prowadzonej przez **Tomasza Czerwińskiego**, Kierownika Działu Analiz Operacyjnych Jednostek Hotelowych i Ośrodków Nadwiślańskiej Agencji Turystycznej, odbyła się prezentacja, a następnie próbna kategoryzacja funkcjonującego 3-gwiazdkowego polskiego hotelu według europejskiego systemu Hotelstars Union (HSU). W wyniku szczegółowej weryfikacji wszystkich, ponad 200 kryteriów HSU, hotel został skategoryzowany na 3 gwiazdki „superior” (wg systemu HSU w każdej z pięciu kategorii gwiazdek można uzyskać podwyższony standard „superior”).

Na zakończenie pierwszego dnia Konferencji miała miejsca gorąca dyskusja o tym, jaka kategoryzacja polskich hoteli byłaby najlepsza w ocenie nauczycieli. Moderatorem panelu była **Anna Chwałko**, Członkini Rady IGHP, Dyrektorka Regionalna IGHP w woj. śląskim,

a udział w nim wzięli: Urszula Ciupak, Dyrektorka Dolnośląskiego Zespołu Szkół w Biedzychowicach, Katarzyna Thiel-Winkler, Wicedyrektorka Zespołu Szkół Hotelarsko-Gastronomicznych w Gdyni oraz Witold Sbienda, Dyrektor Zespołu Szkół Gastronomiczno-Hotelarskich w Bytomiu.

Wnioski z tej dyskusji wskazują na konieczność zreformowania polskiego systemu klasyfikacji obiektów hotelowych tak, by był on nowoczesny i odpowiadał na oczekiwania gości. Wszyscy paneliści byli zgodni w kwestiach korzyści płynących z europejskiej standaryzacji oraz przewag HSU nad obecnie obowiązującymi przepisami klasyfikacyjnymi.

Wysoka frekwencja uczestników Konferencji w tym dniu umożliwiła szeroką dyskusję na nurtujące ich tematy, takie jak: trendy rynkowe, integracja środowisk związanych z rynkiem hotelarskim, rozwój kompetencji absolwentów, zwłaszcza tzw. kompetencji miękkich oraz modernizacja podstaw programowych kształcenia w zawodach hotelarskich.

Dzień 2. - Konferencja branżowa



Program 28 maja 2025

Airport Hotel Okęcie, ul. Komitetu Obrony Robotników 24, Warszawa

- 8:00 - 9:00 Rejestracja gości
- 9:00 - 9:05 Otwarcie konferencji, powitanie gości
- 9:05 - 9:15 Wystąpienie **Ireneusza Węglowskiego**, Prezesa IGHP
- 9:15 - 9:25 Wystąpienie **Piotra Borysa**, Sekretarza Stanu w Ministerstwie Sportu i Turystyki

Wystąpienia eksperckie

- 9:30 - 10:00 Prezentacja polskiego systemu kategoryzacji
Marcin Ziobro, Członek Zarządu PHH Hotele sp. z o.o.
- 10:00 - 10:30 Prezentacja europejskiego systemu kategoryzacji Hotelstars Union
Markus Luthe, Prezydent Hotelstars Union, CEO German Hotel Association
- 10:30 - 11:00 Analiza preferencji gości na podstawie opinii internetowych
Dr hab. Ewa Wszendybył-Skulska, Profesor Uniwersytetu Jagiellońskiego

11:00 - 11:30 Przerwa kawowa

Panele dyskusyjne cz.1

11:30 - 12:25 **Panel nr 1: Co gwiazdki mówią o jakości usług?**

Moderator: **Krzysztof Jędrocha**, Członek Rady IGHP, Dyrektor Regionalny IGHP w woj. małopolskim

Paneliści:

1. **Tomasz Czerwiński**, Kierownik Działu Analiz Operacyjnych Jednostek Hotelowych i Ośrodków Nadwiślańskiej Agencji Turystycznej
2. **Łukasz Kaleta**, Dyrektor Operacyjny B&B Hotels Polska
3. **Aneta Lewandowska**, Dyrektor Regionalna IGHP w woj. mazowieckim, Dyrektorka Generalna hotelu Sofitel Warsaw Victoria,
4. **Beata Stachura**, Zastępczyni Dyrektora Departamentu Turystyki Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego

12:30 - 13:25 **Panel nr 2: Doświadczenia z wdrożenia HSU**

Moderator: **Jakub Bilik**, CEO B&B Hotels Polska

Paneliści:

1. **Egle Lizaityte**, Managing Director Lithuanian Hotel and Restaurant Association
2. **Markus Luthe**, Prezydent Hotelstars Union, CEO German Hotel Association
3. **Fedja Pobegajlo**, Director Tourism and Hospitality Chamber of Slovenia (TGZS)

13:30 - 14:20 **Panel nr 3: Kategoryzacja w kontekście zrównoważonego rozwoju**

Moderator: **dr hab. Ewa Wszendybył-Skulska**, Profesor Uniwersytetu Jagiellońskiego

Paneliści:

1. **Dr mult. hab. Daniel Puciato**, Profesor Akademii Wychowania Fizycznego we Wrocławiu
2. **Dr Bartłomiej Walas**, Profesor Wyższej Szkoły Turystyki i Ekologii w Suchoj Beskidzkiej, Dziekan Wydziału Turystyki i Rekreacji
3. **Marcin Ziobro**, Członek Zarządu PHH Hotele sp. z o.o.

14:20 - 15:15 Lunch

Panele dyskusyjne cz.2

15:15 - 16:10 **Panel nr 4: Jaka kategoryzacja przyszłości?**

Moderator: **Prof. Aleksander Panasiuk**, Profesor Uniwersytetu Jagiellońskiego

Paneliści:

1. **Przemysław Biechowiak**, Dyrektor Generalny Hotelu HP Park Plaza, Wrocław
2. **Dominik Borek**, Dyrektor Departamentu Turystyki w Ministerstwie Sportu i Turystyki
3. **Natalia Mutor**, Dyrektorka Wydziału Turystyki Departament Sportu i Turystyki Urzędu Marszałkowskiego Województwa Dolnośląskiego
4. **Krzysztof Szadurski**, Sekretarz Generalny IGHP

16:15 - 17:10 **Panel nr 5: Kategoryzacja z perspektywy administracji publicznej i inwestorów**

Moderator: **Marlena Kosiura**, Inwestycjewkurortach.pl

Paneliści:

1. **Bogdan Czajkowski**, Prezes zarządu HRCA
2. **Władysław Grochowski**, Prezes Grupy Arche
3. **Izabela Stelmańska**, Zastępczyni Dyrektora Departamentu Kultury, Promocji i Turystyki Mazowieckiego Urzędu Marszałkowskiego
4. **Przemysław Wieczorek**, Prezes Zarządu PURO Hotel Development sp. z o.o.

17:15 - 17:45 Dyskusja / Zakończenie konferencji

18:00... Rozmowy w kuluarach



Drugi dzień Konferencji w całości dotyczył kierunków zmian systemu kategoryzacji hoteli w Polsce. W tym dniu odbyły się trzy wystąpienia ekspertów oraz pięć paneli dyskusyjnych. Wydarzenie prowadził **Piotr Dwurnik**, Wiceprezes IGHP, Dyrektor Regionalny IGHP w woj. świętokrzyskim.

Konferencję w tym dniu otworzył **Ireneusz Węglowski, Prezes IGHP**, który po przywitaniu uczestników i gości wyjaśnił cel Konferencji tj. przeprowadzenie dyskusji nad reformą systemu kategoryzacji hoteli w Polsce z udziałem osób reprezentujących wszystkie zainteresowane strony. Gospodarz Konferencji stwierdził, że obecny system jest bardzo przestarzały i nie odpowiada już wyzwaniom rynku, oczekiwaniom gości, ani wdrażanym nowym technologiom.

Jednocześnie przypomniał, że IGHP już od kilku lat zabiega o zmianę polskiego systemu kategoryzacji hoteli i w tym też celu zorganizowało tę Konferencję, która skupia wszystkich interesariuszy – od przedstawicieli branży, przez inwestorów, aż po administrację publiczną, po to, by wspólnie przedyskutować kierunki zmian systemu kategoryzacji hoteli w Polsce i podjąć próby odpowiedzi na pytania:

1. Czy zmiana systemu kategoryzacji hoteli w Polsce ma dotyczyć jedynie modyfikacji kryteriów pod kątem nowoczesności, zmian technologicznych i oczekiwań gości?
2. Czy zmiana polskiego systemu kategoryzacji powinna być oparta na innych narzędziach, które są coraz bardziej upowszechniane w Europie, które się już

sprawdziły, ale co najważniejsze na narzędziach, które są zmieniane i unowocześniane w cyklach pięcioletnich?

Na zakończenie Prezes IGHP podkreślił, że w dyskusji musimy skupić się na tym, co jest najlepsze dla turystyki w Polsce, dla naszych gości, zagranicznych i krajowych. W szerszym kontekście należy popatrzeć na kategoryzację i na to, co powinniśmy w Polsce robić, żeby branża hotelowa i jej goście odnieśli z tego największą korzyść w nadchodzących latach.

W oczekiwaniu na przybycie Sekretarza Stanu w Ministerstwie Sportu i Turystyki Piotra Borysa, Sekretarz Generalny IGHP **Krzysztof Szadurski** podsumował pierwszy dzień Konferencji, dedykowany nauczycielom szkół branżowych. Nawiązując do dyskusji z udziałem nauczycieli, poruszającej potrzebę reformy podstaw programowych kształcenia w zawodach hotelarskich, podkreślił konieczność zharmonizowania tego czego uczą szkoły, z tym czego branża oczekuje od młodych absolwentów trafiających do hoteli. Sekretarz Generalny zwrócił uwagę, że dzisiaj mówimy o reformie kategoryzacji, czyli przepisów wpływających na kształt hotelarstwa, jednak, aby nasza branża była naprawdę nowoczesna, niezbędne są nowo-czesne, dobrze wykształcone kadry. Można porównać, że podstawy programowe dla szkół są tym, czym jest kategoryzacja dla hoteli. Jedne i drugie wymagają pilnej reformy. Sekretarz Generalny zwrócił też uwagę, że Branżowe Centrum Umiejętności w Biedrzychowicach, którego partnerem branżowym jest IGHP, stanowi modelowy przykład głębokiej integracji branży ze szkolnictwem zawodowym. Dodatkowo wskazał, że nieustannie wzrasta liczba szkół będących członkami Izby, która oferuje im nieodpłatne członkostwo, co sprzyja wspólnym wysiłkom na rzecz nowoczesnego polskiego hotelarstwa. Na koniec wspomniał, że poprzedniego dnia Konferencji obecna była silna reprezentacja Ministerstwa Edukacji Narodowej na czele z Wicedyrektorem Departamentu Kształcenia Zawodowego Anną Wiśniewską, która wyraziła duże uznanie dla działań Izby na rzecz edukacji.

Następnie Prezes IGHP Ireneusz Węglowski zaprosił Piotra Borysa, Sekretarza Stanu w Ministerstwie Sportu i Turystyki do przedstawienia stanowiska Ministerstwa w dyskusji na temat przyszłości systemu kategoryzacji w Polsce.



Minister Piotr Borys stwierdził w swoim wystąpieniu, że Konferencja, którą Ministerstwo współtworzy, stanowi forum dla ważnej dyskusji o przyszłości polskiego hotelarstwa. Ministerstwo jest otwarte na wszystkie zmiany, których celem jest rozwój polskiej turystyki. Ta konferencja i wymiana doświadczeń, a także poznanie systemu HSU, mają otworzyć pole do dyskusji, w którym kierunku system kategoryzacji hoteli w Polsce ma zmierzać. Minister podkreślił, że jest dla Ministerstwa sprawą oczywistą, iż system musi być zmieniony. Jednocześnie zaznaczył, że właśnie teraz jest najlepszy czas na taką dyskusję, gdyż rozpoczynają się prace nad dziesięcioletnią strategią rozwoju turystyki w Polsce. Celem strategii jest zwiększenie synergii działań i osiągnięcie przez Polskę pozycji lidera turystyki w Europie Środkowo - Wschodniej, przy systematycznym wzroście udziału turystyki w PKB z obecnych 5% do poziomu średniej unijnej (ponad 9,5%). Podkreślił, że dane branżowe, wskazujące na wzrost liczby turystów w naszym kraju oraz pasażerów w polskich portach lotniczych, są obiecujące i pozwalają z optymizmem patrzeć na rozwój turystyki w Polsce. Prace nad opracowaniem strategii rozpoczną się we wrześniu br., ale Ministerstwo już zleciło opracowanie 12 branżowych podstrategii, w tym również podstrategii dla HoReCa. Dodał ponadto, że trwają obecnie regionalne konferencje i konsultacje ze środowiskami turystycznymi, które mają zachęcić polskie regiony, za które odpowiadają marszałkowie województw, do rozpoczęcia prac nad aktualizacją regionalnych strategii turystycznych.

Minister wskazał również na niezwykle istotną w kontekście rozwoju branży hotelarskiej inicjatywę rządową, jaką jest utworzenie w perspektywie półtora roku, prawdopodobnie pierwszego w Europie kompleksowego systemu integrującego dane o turystyce (dane z GUS dotyczące turystów w bazie noclegowej, z Komisji Europejskiej dotyczące najmu krótkoterminowego, telekomów, kart płatniczych, Google), który będzie wykorzystywał technologie AI do tworzenia prognoz.

Następnie Minister odniósł się do regulacji najmu krótkoterminowego, które w Polsce jak i we wszystkich krajach Unii Europejskiej muszą być opracowane i wdrożone do maja 2026 roku. Ich celem jest likwidacja szarej strefy oraz ustabilizowanie systemu najmu krótkoterminowego w całej Europie.

Na zakończenie podkreślił, że dyskusje o zmianie systemu kategoryzacji prowadzone w trakcie Konferencji Ministerstwo traktuje jako wstęp do analiz, które pozwolą na wybór optymalnego wariantu. W tym zakresie docenił inicjatywę otwartej dyskusji z szerokim gronem interesariuszy, która pozwoli na uzupełnienie informacji, a następnie na wspólne wybranie optymalnego modelu w Polsce.

Po wystąpieniu pana Ministra Piotra Borysa rozpoczął się cykl wystąpień ekspertów.

- Pierwszym ekspertem był **Marcin Ziobro**, Członek Zarządu PHH Hotele sp. z o.o., który zaprezentował szczegółową analizę obowiązującego obecnie w Polsce systemu kategoryzacji z perspektywy inwestora oraz reprezentanta inwestora. Ekspert zaznaczył, że system kategoryzacji w Polsce opiera się na obiektywnych kryteriach technicznych, funkcjonalnych i usługowych, których liczba jest umiarkowana w porównaniu z innymi krajami europejskimi jak np. Hiszpania, Francja czy Wielka Brytania. Ekspert ocenił, że Polski system kategoryzacji jest oparty na mocnych fundamentach prawnych, ale wymaga pilnej aktualizacji.

Jednocześnie zaznaczył, że część kryteriów kategoryzacyjnych jest przestarzała (np. konieczność posiadania faksu zamiast nowoczesnych rozwiązań, jak tablet czy aplikacje). Kryteria muszą odpowiadać nowym technologiom, cyfryzacji usług i nowoczesnym standardom w branży (np. elektroniczna prasa zamiast drukowanej). System powinien reagować na potrzeby i oczekiwania gości, z uwzględnieniem opinii i danych zwrotnych. Zdaniem eksperta, aktualizacje przepisów są zbyt rzadkie i nieprzejrzyste.

Na koniec mówca podkreślił, że polski system kategoryzacji powinien brać pod uwagę kryteria zrównoważonego rozwoju, których spełnienia wymaga Unia Europejska (m.in. dyrektywa CSRD) i polskie przepisy prawa, ale również klienci korporacyjni hoteli. Zwrócił uwagę, że wszystkie hotele są w łańcuchu dostaw swoich klientów, kontrahentów, firm w segmentach korporacyjnych, MICE, i ci właśnie partnerzy wymagają od hoteli podejmowania działań z zakresu zrównoważonego rozwoju.

- Jako kolejny ekspert wystąpił **Markus Luthe**, Prezydent Hotelstars Union, CEO German Hotel Association, który omówił model europejskiego systemu kategoryzacji. Na początku zwrócił uwagę, że system oznaczeń gwiazdkowych jest używany w odniesieniu do hoteli już od lat 20-tych XIX wieku, dzięki czemu jest stosowany i rozumiany na całym świecie. Podkreślił, że system kategoryzacji, mimo rozwoju platform rezerwacyjnych i portali opiniotwórczych, nadal ma ogromne znaczenie dla klientów, gdyż na platformach takich jak Booking.com gwiazdki są najczęściej używanym filtrem wyszukiwania hoteli. Klienci, podejmując decyzje o wyborze hotelu, biorą pod uwagę informacje zarówno o oficjalnej kategorii gwiazdkowej hotelu, jak i subiektywne recenzje gości, traktując je jako dwa uzupełniające się narzędzia.

Jednocześnie nawiązał do współczesnych wyzwań, przed jakimi stoją zarówno hotelarze jak i klienci, które związane są z rozwojem sztucznej inteligencji oraz platform cyfrowych, a dotyczą:

- ✓ coraz większej liczby tzw. fałszywych hoteli generowanych przez sztuczną inteligencję, które w przestrzeni cyfrowej wydają się być bardzo realistycznymi, co pozwala oszukać potencjalnego klienta w bardzo krótkim czasie,
- ✓ stosowania przez niektóre portale np. Expedia algorytmów oceny gwiazdkowej hoteli, opartych na źródłach niewiadomego pochodzenia, nie mających żadnego poparcia w rzeczywistym systemie kategoryzacji hoteli w danym kraju czy regionie.

Prezydent HSU podkreślił, że system gwiazdek hotelowych nadal ma ogromne znaczenie i może być potężnym narzędziem marketingowym dla małych i średnich hoteli, jednak pod warunkiem, że będzie wiarygodny, ustandaryzowany

i zintegrowany z nowoczesnymi platformami - tak jak system HSU. Na stronie HSU istnieje bezpośredni link do rezerwacji, bezpłatny dla każdego uczestniczącego hotelu. HSU dokłada wielu starań, aby promować widoczność swoich hoteli na głównych internetowych witrynach. Platformy szukają ustrukturyzowanych danych, a kiedy już natrafią na dane organizacji HSU w hotelu i połączą je ze 100 000 innych tak samo sklasyfikowanych obiektów, to potwierdzą, że HSU jest istotną dodatkową etykietą jakości tego hotelu.

Ekspert zaznaczył, że idea systemu europejskiego rozwija się od 2009 roku i obecnie ze wspólnego, przejrzystego systemu kategoryzacji hoteli korzysta już 21 krajów. Głównym trzonem systemu jest wspólny katalog kryteriów liczący ponad 200 pozycji. HSU stara się systematycznie zmniejszać złożoność tych kryteriów, jednocześnie dążąc do tego, by spełniały podstawowe oczekiwania gości, stąd też co pięć lat dokonywana jest ich aktualizacja. System HSU jest na bieżąco dostosowywany do zmian rynkowych, dzięki czemu jest najbardziej elastycznym na rynku. Uwzględnia bowiem fakt, że w różnych krajach system kategoryzacji jest organizowany przez organy rządowe (np. Polska, Węgry, Litwa, Belgia) lub stowarzyszenia (np. Niemcy, Austria, Łotwa), oparty na obowiązkowych (np. Malta, Węgry) lub dobrowolnych schematach (np. Czechy, Estonia, Dania, Szwecja).

Ekspert podkreślił, że HSU oferuje jednolity standard gwiazdkowy z takimi platformami jak Booking czy, TripAdvisor. Tym samym system kategoryzacji HSU ma znaczenie międzynarodowe, jest znany 220 milionom mieszkańców Europy.

Prezydent HSU wskazał, że tę organizację wyróżnia silne partnerstwo i że to już jest wartość sama w sobie: „Pracujemy razem i znajdujemy rozwiązania. Mamy te same problemy i jeśli ktoś z nas coś testuje, informuje o tym innych, a potem albo wdrazamy to jako kryterium, albo zostawiamy. Przyglądamy się jak kryteria się rozwijają, czego oczekuje strona hotelowa, a czego strona konsumentka i zawsze znajdujemy konsensus.” W swoim wystąpieniu Prezydent HSU zwrócił uwagę na powody, dla których Hiszpania i Włochy nie mają wdrożonego europejskiego systemu kategoryzacji. W przypadku obu krajów wdrożenie systemu HSU jest wyzwaniem ze względu na regionalne, rozproszone systemy klasyfikacji, których w Hiszpanii jest 17, a we Włoszech 21. Ale też wskazał na Francję jako kraj, który przymierza się do adaptacji europejskiego systemu kategoryzacji hoteli oraz na Grecję, która jeszcze w tym roku powinna wdrożyć HSU.

Na koniec swojej wypowiedzi Markus Luthe wskazał na korzyści, jakie wiążą się z wdrożeniem systemu europejskiego dla hoteli oraz ponownie pokreślił, że HSU ma najbardziej elastyczny system na świecie i zapewnił, że będzie on pasował również do uwarunkowań polskich. Ponadto dodał, że HSU to jakościowy i bezpieczny kanał komunikacji i marketingu. W momencie dołączenia do Hotelstars Union hotel jest wyświetlany na całym świecie w odpowiednich miejscach rynku, w towarzystwie „prawdziwych” gwiazdek.

- Ostatnie eksperckie wystąpienie dotyczyło analizy preferencji gości hoteli na podstawie opinii internetowych, której wyniki zaprezentowała **dr hab. inż. Ewa Wszendybył-Skulska**, Profesor Uniwersytetu Jagiellońskiego.

Ekspertka zaprezentowała wyniki badań, jakie przeprowadziła wraz z Zespołem badawczym Katery Zarządzania w Turystyce i Sporcie Uniwersytetu Jagiellońskiego. Analiza preferencji gości hotelowych oparta była na opiniach gości, prezentowanych na platformie Booking.com w krajach, w których obowiązuje system Hotelstars Union oraz w Polsce. Zespół badawczy analizował opinie gości hoteli trzygwiazdkowych z platformy Booking.com, koncentrując się na 8 krajach mających wdrożony europejski system kategoryzacji HSU oraz na Polsce.

Analizą objęto 1 538 925 recenzji z lat 2022-2025, z czego 106 210 opinii dotyczyło hoteli trzygwiazdkowych w Polsce. Argumentując fakt przeprowadzenia badań jedynie na próbie hoteli trzygwiazdkowych w Europie prof. Ewa Wszendybył-Skulska wskazała, że jest to najliczniejsza grupa hoteli w Europie ogółem i w każdym z europejskich krajów, co daje podstawy do wykazania, że wyniki przeprowadzonych badań są reprezentatywne. Natomiast platforma Booking.com jest najpopularniejszym portalem rezerwacyjnym i opiniotwórczym zarówno w Europie jak i na świecie, ponadto daje możliwość „ściągnięcia” recenzji/opinii do analizy. Ogólnie wyniki prezentowane przez prof. Ewę Wszendybył-Skulską pokazały, że na tle hoteli z 8 krajów europejskich tj. (Litwa, Słowenia, Grecja, Estonia, Austria, Węgry, Łotwa, Czechy) hotele w Polsce są oceniane przez gości hotelowych na poziomie średnim. Najwyżej oceniane są hotele w Słowenii, Litwie i Grecji. Zwrócono uwagę, że hotele trzygwiazdkowe we wszystkich 9 analizowanych krajach miały średnią ocenę na poziomie powyżej 8/10, co świadczy o dość wysokiej jakości usług jakie oferują.

W dalszej części prezentacji prelegentka zaprezentowała oceny gości hoteli, uwzględniające kryteria szczegółowe, dotyczące długości pobytu gości w hotelach,

rodzaju pokoi oraz typu podróży. Prezentowane wyniki pokazały, że im dłuższy pobyt gości w polskich hotelach, tym oceny gości są niższe. Zupełnie odwrotnie niż w hotelach greckich czy austriackich, w których dłuższe pobyty gości generują wyższą ocenę jakości oferowanych usług. Natomiast w zakresie kolejnej zmiennej, jaką był rodzaj pokoju, wyniki badań wskazują, że najniżej ocenianymi we wszystkich badanych hotelach 9 krajów były pokoje jednoosobowe, natomiast najwyżej pokoje tzw. inne, czyli m.in. apartamenty. W kontekście typu podróży odbywanej przez gości hotelowych okazuje się, że najwyższe oceny wystawiają hotelom europejskim klienci podróżujący rodzinnie oraz grupowo. Natomiast najniższe, osoby podróżujące w parach lub pojedynczo.

Obraz preferencji gości europejskich hoteli ukazała analiza treści opinii zamieszczanych na platformie Booking.com. Dominującymi cechami pozytywnie ocenianymi przez gości hotelowych są lokalizacja, personel, czystość, komfort i oferta śniadaniowa. Warto jednak zaznaczyć, że w krajach takich jak Austria, Litwa, Estonia i Polska goście często chwalą obsługę i lokalizację.

W zakresie negatywnych opinii większość z nich dotyczyła brudu, hałasu, małych pokoi, niewygodnych łóżek. Problemy wskazywane w negatywnych opiniach są powtarzalnymi w hotelach wszystkich 9 analizowanych krajów, w tym również w Polsce. Jak podkreśliła profesor Ewa Wszendybył-Skulska, opinie zarówno pozytywne jak i negatywne odnoszą się do takich samych aspektów we wszystkich europejskich hotelach. Ponadto, kończąc prezentację wyników ekspertka wskazała, że oceny gości zależą od ich oczekiwań, które budują na podstawie informacji o kategorii hotelu, informacji, jakie znajdują o hotelach na różnych stronach i portalach, oraz wcześniejszych doświadczeń. Najważniejszymi zaś aspektami dla gości jest lokalizacja i jakość obsługi.

Podsumowując swoją wypowiedź prof. Ewa Wszendybył-Skulska wskazała, że planowana jest dalsza analiza ocen i opinii gości na temat hoteli w pozostałych krajach mających wdrożony europejski system kategoryzacji hoteli, jednak nie przewiduje się aby pokazały one inne trendy. Ponadto podkreśliła, że wyniki prezentowanych badań mogą okazać się przydatnymi przy modyfikacji i aktualizacji kryteriów polskiego systemu kategoryzacji hoteli.



Po zakończeniu prezentacji ekspertów rozpoczęła się sesja paneli dyskusyjnych.

Panel 1: Co gwiazdki mówią o jakości usług?



Moderator: **Krzysztof Jędrocha**, Członek Rady IGHP, Dyrektor Regionalny IGHP w woj. małopolskim

Paneliści:

Tomasz Czerwiński, Kierownik Działu Analiz Operacyjnych Jednostek Hotelowych i Ośrodków Nadwiślańskiej Agencji Turystycznej

Łukasz Kaleta, Dyrektor Operacyjny B&B Hotels Polska

Aneta Lewandowska, Dyrektor Regionalna IGHP w woj. mazowieckim, Dyrektorka Generalna hotelu Sofitel Warsaw Victoria

Beata Stachura, Zastępczyni Dyrektora Departamentu Turystyki Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego

Dyskusja toczyła się wokół kwestii, na ile zaszeregowanie hotelu odzwierciedla jakość usług w nim świadczonych.

Na pytanie moderatora, czy gwiazdki utożsamiane są z jakością obiektu, paneliści udzielali różnorodnych odpowiedzi.

Aneta Lewandowska wyraziła pogląd, że kategoryzacja hoteli, bardziej niż na jakość usług, wpływa na ich zakres, czyli na to, czego goście mogą się w hotelach spodziewać.

Beata Stachura zaprezentowała nieco odmienne stanowisko stwierdzając, że kategoryzacja świadczy w pewien sposób o jakości usług w obiektach hotelarskich, ponieważ wielkość pokoi, wyposażenie i zakres tych usług stanowią zbiór elementów, przez które właśnie tę jakość oceniamy.

Łukasz Kaleta wskazał, że w zasadzie wszyscy paneliści mówią o jakości usług, która jako kluczowa w hotelarstwie powinna odzwierciedlać potrzeby gości i być unowocześniana oraz aktualizowana do ich bieżących wymagań oraz zmian otoczenia biznesowego, które się dzieją.

Tomasz Czerwiński podkreślił, że gwiazdki są potrzebne i jeżeli będą wskazywały nie to, co należy zrobić, lecz jak należy zrobić – a takie podejście reprezentuje HSU - to będzie lepiej.

Paneliści zgodnie orzekli, że obecny system kategoryzacji, praktycznie niezmienny od 20 lat, wymaga pilnej nowelizacji.

Panel 2: Doświadczenia z wdrożenia HSU



Moderator: **Jakub Bilik**, CEO B&B Hotels Polska

Paneliści:

Egle Lizaityte, Managing Director Lithuanian Hotel and Restaurant Association

Markus Luthe, Prezydent Hotelstars Union, CEO German Hotel Association

Fedja Pobegajlo, Director Tourism and Hospitality Chamber of Slovenia (TGZS)

Dyskusja dotyczyła doświadczeń z wdrożenia systemu kategoryzacji Hotelstars Union w innych krajach, w szczególności na Litwie, w Słowenii i w Niemczech.

Zdaniem przedstawicielki branży hotelarskiej z Litwy, system HSU jest bardziej sprawiedliwy, elastyczny i zrozumiały dla przedsiębiorstw. HSU zapewnia litewskim hotelarzom większą wiarygodność i konkurencyjność na rynku międzynarodowym. Wdrożenie HSU na Litwie nie zmieniło instytucji odpowiedzialnych za kategoryzację. Tak jak w poprzednim systemie, hotele i inne obiekty są klasyfikowane przez władze państwowe, ale widoczna jest integracja kluczowych podmiotów branży, która jest bardziej zaangażowana i lepiej reprezentowana. System HSU jest postrzegany jako katalizator zrównoważonego wzrostu litewskiej branży turystycznej.

W Słowenii system został wprowadzony dzięki inicjatywie i zaangażowaniu branży, poprzez kilkuetapowe i trwające ok. 2 lata negocjacje z ministerstwem.

W Niemczech wobec pełnej liberalizacji rynku, proces wprowadzania systemu HSU miał charakter ewolucyjny i dotyczył równolegle innych krajów: Austrii, Węgier oraz państw skandynawskich. Inicjatywa przedstawicieli branży tych krajów powołała organizację HSU.

W dyskusji podjęto kwestię ewentualnych zwolnień z niektórych wymogów HSU dla wybranych krajów. W przypadku Litwy, odstępstwo dotyczyło obowiązkowego posiadania telewizorów w pokojach hotelowych, w innych krajach dotyczyło np. szerokości łóżka (było to zwolnienie okresowe).

Stwierdzono, że w krajach, w których wprowadzono kategoryzację HSU, była pełna zgodność przedstawicieli branży hotelarskiej na przystąpienie do tej inicjatywy.

Przedstawiciele hotelarzy z wszystkich trzech krajów wyrazili zadowolenie z wprowadzenia systemu HSU, jednocześnie zwracając uwagę na umiarkowane zainteresowanie konsumentów tymi zmianami.

Paneliści stwierdzili, że istotną rolę w weryfikacji standardów i poziomu świadczonych usług pełnią media społecznościowe i serwisy rezerwacyjne. Z analiz wynika, że średnia ocena hotelu skategoryzowanego jest wyższa od średniej dla pozostałych obiektów, a hotele skategoryzowane w systemie HSU są lepiej oceniane przez klientów.

Ponadto kategoryzacja HSU umożliwia jednoczesną weryfikację funkcjonowania hoteli w związku z kryteriami zrównoważonego rozwoju.

Uczestnicy dyskusji stwierdzili, że są bardzo zadowoleni z systemu HSU oraz rekomendują Polsce jego wdrożenie.

Panel 3: Kategoryzacja w kontekście zrównoważonego rozwoju



Moderator: **Dr hab. inż. Ewa Wszendybył-Skulska**, Profesor Uniwersytetu Jagiellońskiego

Paneliści:

Dr mult. hab. Daniel Puciato, Profesor Akademii Wychowania Fizycznego we Wrocławiu

Dr Bartłomiej Walas, Profesor Wyższej Szkoły Turystyki i Ekologii w Suchoj Beskidzkiej,
Dziekan Wydziału Turystyki i Rekreacji

Marcin Ziobro, Członek Zarządu PHH Hotele sp. z o.o.

Uczestnicy panelu rozważali, czy i w jaki sposób zrównoważony rozwój powinien wpływać na systemy klasyfikacji hoteli oraz jak jest postrzegany przez gości.

Dalsza dyskusja dotyczyła zasadności i formy uwzględnienia standardów zrównoważonego rozwoju w systemie klasyfikacji hoteli w Polsce.

Marcin Ziobro opowiedział się za kryteriami fakultatywnymi w systemie punktowym, gdzie dodatkowe działania proekologiczne mogłyby dawać hotelom wyższą ocenę w procesie klasyfikacji.

Z kolei **Daniel Puciato** podkreślił, że zrównoważony rozwój to nie tylko ekologia, ale też ekonomia i kryteria środowiskowe w polskim systemie klasyfikacji powinny być dobrowolne, z uwzględnieniem specyfiki małych, niezależnych hoteli.

Bartłomiej Walas z kolei wskazał, że włączenie standardów zrównoważonego rozwoju do klasyfikacji bez wsparcia finansowego to przymus, a nie motywacja do wdrażania działań prośrodowiskowych. Jednocześnie podkreślił, że wyznaczenie "minimum ekologicznego" w ramach klasyfikacji mogłoby być dobrym kompromisem. Tym bardziej, że elementy środowiskowe (np. ślad węglowy) mogą wkrótce stać się obowiązkowe np. w zamówieniach publicznych, co stanie się formą „miękkiego przymusu”.

Podsumowując, paneliści opowiedzieli się za implementacją kryteriów zrównoważonego rozwoju w polskim systemie klasyfikacji hoteli pod warunkiem, że będzie miała ona charakter fakultatywny i ewolucyjny oraz że nie będzie nadmiernie obciążała hoteli. Kryteria te powinny być oparte na uznanych systemach certyfikacyjnych (np. Green Key), a nie tworzone od podstaw. Rola rządu w tym zakresie powinna polegać na tworzeniu ram i wspieraniu branży zarówno regulacyjnie, jak i finansowo.

Panel 4: Jaka kategoryzacja przyszłości?



Moderator: **Prof. dr hab. Aleksander Panasiuk**, Profesor Uniwersytetu Jagiellońskiego

Paneliści:

Przemysław Biechowiak, Dyrektor Generalny Hotelu HP Park Plaza, Wrocław

Natalia Mutor, Dyrektorka Wydziału Turystyki Departament Sportu i Turystyki Urzędu Marszałkowskiego Województwa Dolnośląskiego

Dominik Borek, Dyrektor Departamentu Turystyki w Ministerstwie Sportu i Turystyki

Krzysztof Szadurski, Sekretarz Generalny IGHP

Celem panelu było przedstawienie stanowisk przez poszczególnych uczestników rynku hotelarskiego w zakresie koniecznych zmian w obowiązującym w Polsce systemie kategoryzacyjnym. Dobór uczestników panelu umożliwiał prezentację poglądów przez przedstawicieli: branży hotelarskiej – dyrektora hotelu, samorządu gospodarczego hotelarstwa, urzędu marszałkowskiego, regulatora rynku oraz gościa – konsumenta usług hotelarskich.

Na wstępie przeprowadzono dyskusję dotyczącą bieżącego stanu systemu kategoryzacji w Polsce wraz z próbą wskazania na aspekty instrumentalne i instytucjonalne, które wymagają zmian.

Zdaniem przedstawiciela branży, obecny system kategorizacyjny jest anachroniczny i nie odpowiada obecnym oczekiwaniom konsumenckim. Pogląd ten był podzielany bezpośrednio lub pośrednio przez wszystkich uczestników panelu.

Przedstawicielka urzędu marszałkowskiego podkreśliła istotną rolę wymogów stawianych przez klientów, które pojawiają się w systemie obsługi. Wskazała także na fakt, że system HSU charakteryzuje się wysokim poziomem elastyczności.

Dyrektor Departamentu Turystyki potwierdził, że obecny system kategorizacyjny jest przestarzały, gdyż funkcjonuje od ponad 20 lat. Wskazał także na rolę resortu w postępowaniach odwoławczych. Ponadto potwierdził wielokrotnie sygnalizowaną konieczność zmian w aktualnym systemie, które w ostatnich latach są przygotowywane, ale liczne uwarunkowania wpływają na ich prolongatę w czasie.

Przedstawiciel samorządu gospodarczego zgodził się z Dyrektorem Departamentu Turystyki, że mechanika obecnej kategorizacji jest dobra i wyraził pogląd, że urząd marszałkowski jest odpowiednim obiektywnym organem do kategorizowania hoteli, zaś procedura odwoławcza przez to, że jest krótka i „ląduje” w Departamencie Turystyki MSiT, wyróżniającym się bardzo wysokim poziomem merytorycznym, zapewnia właściwą, obiektywną i szybką drogę rozstrzygania ewentualnych sporów.

Przedstawiciel samorządu gospodarczego wyraził przekonanie, że w coraz szybciej zmieniającym się otoczeniu, nowoczesny system kategorizacji powinien mieć wbudowany w sobie mechanizm ewolucyjnej zmiany. Ponadto zwrócił uwagę na słabość obecnie obowiązującego systemu, pozostawiającego poza regulacją obiekty, które nie tyle nie chcą, ile nie mogą być skategoryzowane, chociaż są tym zainteresowane. Sekretarz generalny IGHP podkreślił, że właśnie teraz, kiedy tak dużo mówi się o strategii dla polskiej turystyki i pisze się podstrategie dla turystyki kulturowej, przyrodniczej, wodnej, konnej, kulinarnej i innych, warto zastanowić się, gdzie ma być realizowane służące takiej turystyce zakwaterowanie. Jeżeli przyjąć, że warto dać szansę obiektom nietypowym, historycznym, adaptacjom z budynków postindustrialnych czy z budynków typu folwarki, jeżeli uznać, że są wartością dla kultury i turystyki, że są czymś, co można zaoferować jako alternatywę do „sun, sea and sand”, to może warto włączyć te obiekty, które są poza kategorizacją, dać im szansę, a przez to uwiarygodnić je w oczach europejskiego turysty, a do tego odpowiednim rozwiązaniem jest HSU.

Moderator, reprezentujący interes konsumentów, zgodził się z przedmówcą i stwierdził, że informacja o skategoryzowaniu wg HSU dostępna dla tych wszystkich gości hotelowych, którzy przyjeżdżają z krajów, gdzie ten system został wdrożony, będzie ewidentnym potwierdzeniem, że w tym hotelu możemy się spodziewać takich samych parametrów co w kraju, z którego pochodzimy. Umożliwi to naszej branży skuteczniejsze odwołanie się do klienta oraz oddziaływanie konkurencyjne. Unifikacja systemu kategoryzacyjnego poprzez spełnianie kryteria w skali Unii Europejskiej świadczyłaby o wyższym poziomie ochrony konsumenta, ale także stanowiłaby wiarygodną informację rynkową, czego międzynarodowy turysta może się spodziewać w hotelu o określonej kategorii.

Przedstawiciel branży stwierdził, że istniejący system nie jest przyjazny gościom hotelowym, wskazując na przykłady, które przy uwzględnieniu w systemie kategoryzacyjnym mogłyby stanowić podstawę kształtowania poziomu jakości i wartości dla klienta.

Podjęto także dyskusję na temat otwarcia się systemu kategoryzacyjnego na szerszą współpracę z branżą, a zwłaszcza z izbami gospodarczymi hotelarstwa. Wskazano na możliwość hybrydowego systemu prowadzonego przy udziale instytucji publicznych oraz stowarzyszeń hotelarskich. Stwierdzono, że w niektórych regionach w Polsce zaczątki takiego systemu funkcjonują. Pogłębienie tej współpracy dałoby podstawy do współkształtowania systemu kategoryzacyjnego, który odpowiada i oczekiwaniom gościa, i oczekiwaniom rynku.

Na pytanie przedstawicielki urzędu marszałkowskiego, czy jeśli propozycja wdrożenia HSU będzie „na stole”, to czy samorząd gospodarczy zaoferuje wsparcie szkoleniowe z zakresu tego systemu, przedstawiciel IGHP zapewnił, że będą szkoleni wszyscy zainteresowani, w szczególności pracownicy urzędów marszałkowskich i na pewno można liczyć na wsparcie ze strony organizacji Hotelstars Union, która dysponuje dużą ilością materiałów szkoleniowych oraz interpretacji kryteriów.

W dalszym toku dyskusji przewijały się wypowiedzi dotyczące wybranych kryteriów kategoryzacyjnych, które są przykładami rozwiązań przestarzałych, niekiedy współcześnie trudnych do spełnienia, ale wciąż obowiązujących podczas postępowań kategoryzacyjnych. Kryteria te wymagają szczegółowego przeglądu oraz wprowadzenia zmian przy najbliższej aktualizacji w rozporządzeniu ministra właściwego ds. turystyki w zakresie

obiektów hotelarskich. Wskazywano także na przykłady kryteriów, związanych zwłaszcza z nowoczesnymi technologiami, które powinny być brane pod uwagę podczas oceny kategoryzacyjnej. Uwzględnienie tych kryteriów jednoznacznie wpłynęłoby na poziom systemu obsługi oraz jakości świadczonych usług hotelarskich.

Dyskusję panelową zwięźcił moderator wypowiadający się w roli gościa hotelowego, iż chciałby czuć się w Polsce tak jak krajach europejskich funkcjonujących w ramach HSU, gdzie gość mając informację, że to jest jedna, dwie lub pięć gwiazdek HSU, wie o co chodzi i jest obsługiwany na tych samych zasadach, chyba, że jest jakiś inny, lepszy system. Następnym krokiem mogłoby być dodanie kryteriów zrównoważonego rozwoju, o czym też dyskutowano w ramach konferencji.

Na podstawie przeprowadzonej dyskusji wskazać można na następujące wnioski:

1. W bieżącym systemie kategoryzacyjnym kwestia potrzeb i satysfakcji gościa nie jest dostrzegana. Organy państwa tylko w ograniczonym zakresie spełniają zadania z zakresu ochrony praw konsumenckich. Jest to zwłaszcza istotne, jeśli pod uwagę będzie brany wątek międzynarodowy, w tym obejmujący rynek hotelarski Unii Europejskiej. Brak wspólnej polityki UE w tym zakresie wydaje się istotną dysfunkcją.
2. Naprzeciw ograniczeniu tej dysfunkcyjnej sytuacji wychodzi standaryzacja Hotelstars Union, która pozwoliłaby w lepszy i pełniejszy sposób zabezpieczyć potrzeby gościa w zakresie tego, czego może się spodziewać po obiekcie z usługami na odpowiednim poziomie kategoryzacyjnym.
3. Za pozytywną cechę systemu Hotelstars Union uznaje się pewien zakres elastyczności, który umożliwia hotelom dostosowywanie się do wymogów kategoryzacyjnych, w celu osiągnięcia wyższej kategorii. Daje także podstawę na szybszą reakcję związaną ze zmianami rynkowymi i potencjalnym wprowadzeniem nowych kryteriów.
4. Prowadzone postępowania kategoryzacyjne powinny się odbywać przy udziale przedstawicieli branży. Przemawia to także za rozważeniem wprowadzenia hybrydowego systemu kategoryzacyjnego: administracyjno-branżowego.
5. Na podstawie zgodnej opinii wszystkich uczestników panelu zmiany w systemie kategoryzacyjnym powinny nastąpić w niezbyt odległym horyzoncie czasowym. Dyskusja nad tą kwestią trwa już kilka lat i potrzebne są konkretne decyzje na szczeblu resortu.

Panel 5: Kategoryzacja z perspektywy administracji publicznej i inwestorów



Moderator: **Marlena Kosiura**, Inwestycjewkurortach.pl

Paneliści:

Bogdan Czajkowski, Prezes Zarządu HRCA

Władysław Grochowski, Prezes Grupy Arche

Izabela Stelmańska, Zastępczyni Dyrektora Departamentu Kultury, Promocji i Turystyki Mazowieckiego Urzędu Marszałkowskiego

Przemysław Wieczorek, Prezes Zarządu PURO Hotel Development sp. z o.o.

Uczestnikami panelu byli trzej przedstawiciele inwestorów branży hotelarskiej oraz przedstawicielka urzędu marszałkowskiego. Celem panelu była dyskusja dotycząca obowiązującego systemu kategoryzacji, w kontekście działalności inwestorów hotelowych, zarówno w budowie nowych hoteli, jak i adaptowaniu budynków z różnych okresów, zarówno historycznych, jak i tych powojennych. Dyskusja koncentrowała się na zestawieniu kwestii wokół dotychczasowych przepisów kategoryzacyjnych w opozycji do kryteriów HSU. Zestawiano dwie cechy obu systemów: sztywność vs elastyczność.

Mając na względzie sformułowane we wcześniejszych panelach twierdzenie o przestarzałości aktualnie obowiązujących przepisów kategoryzacyjnych, generalnym pytaniem

podejmowanym w dyskusji było: czy standardy HSU są szansą, czy jednak należy iść w kierunku nowelizacji dotychczasowych przepisów?

Ponadto podczas dyskusji podejmowano wiele szczegółowych zagadnień, ilustrując je przykładami, dotyczącymi inwestowania w branży hotelarskiej, aranżacji i wystroju obiektów, nakładów inwestycyjnych i kosztów eksploatacyjnych, uwarunkowań budowy nowych hoteli w miastach, powierzchni pokoi oraz roli i satysfakcji gościa hotelowego. Podjęto także dyskusję na temat braku konieczności spełniania wymogów kategoryzacji hoteli w obiektach zabytkowych. Przy czym, jak podkreślono, niektóre z tych obiektów są kategoryzowane. Przedstawiono sytuację, w których hotele nie spełniały wymogów kategoryzacyjnych, aby je uznano za 3 lub 4 gwiazdkowe, gdyż zgodnie z kryteriami jednostki mieszkalne miały za małą powierzchnię, nie 16 m², a np. 15,9 m².

Podjęto także ocenę funkcjonowania najmu krótkoterminowego oraz działalności obiektów typu apartohotele, apartamentowce itp. w kontekście wymogów kategoryzacyjnych. Stwierdzono, że standardy HSU są szansą do tego, żeby one też się profesjonalizowały i podlegały przepisom kategoryzacyjnym, nie pozostając poza oficjalną sferą działalności hotelarskiej.

Przedstawicielka urzędu marszałkowskiego zadeklarowała otwartość na system HSU i stwierdziła, że jeżeli zostanie podjęta decyzja o przejściu na kategoryzację HSU, która będzie odpowiadać przedsiębiorcom, to administracja samorządowa uzna to za dobre rozwiązanie.

Prezes Grupy Arche potwierdził, że europejski system HSU byłby szansą marketingową i sprzedażową na dodatkowe otwarcie na gości z zagranicy, których sieć Arche ma bardzo wielu.

Przedstawiciel sieci PURO działającej jako inwestor także na rynkach czeskim i węgierskim, gdzie obowiązuje system HSU, stwierdził, że HSU na pewno jest systemem, który zdecydowanie większy nacisk kładzie na jakość obiektu, niż na nieelastyczne techniczne kryteria. Dodał, że to zaskakujące, ale na tamtych obcych rynkach, pod kątem kategoryzacji, czuje się bardzo komfortowo, gdyż wie, że nie będzie żadnych wątpliwości, w przeciwieństwie do sytuacji na naszym macierzystym rynku. Przedstawiciel PURO podkreślił, że to odpowiednio wysoka jakość usługi, a nie wielkość pokoju sprawia, że klienci cztero- i pięciogwiazdkowych hoteli wybierają także mniej przestrzenne obiekty.

Na zakończenie dyskusji moderatorka podzieliła się wrażeniem, że ten panel, jak i wcześniejsze, „odczarowały” postrzeganie HSU, które pojawiło się na ostatnim, też branżowym wydarzeniu, gdzie trochę się przestraszano tej kategoryzacji, jednak nie była to ocena całej branży.

Na podstawie przeprowadzonej dyskusji stwierdzić można, że ewentualne wprowadzenie kategoryzacji w standardach HSU stworzy szansę na szersze marketingowe i sprzedażowe otwarcie się hoteli w Polsce na gości z rynku międzynarodowego.

Dyskusja na zakończenie konferencji

Stwierdzono, że rozmowy o zmianie kryteriów kategoryzacyjnych, w tym o kryteriach HSU IGHP rozpoczęła prawie 10 lat temu. Przedstawiciele MSiT potwierdzili, że jesteśmy wciąż na początku drogi do ewidentnie potrzebnych zmian. Przy czym należy podkreślić, że przedstawiciele IGHP jednoznacznie zadeklarowali, że nie są zainteresowani jako Izba prowadzeniem kategoryzacji w Polsce. Izba opowiada się za wdrożeniem systemu HSU, mając na względzie tę dogodną okoliczność, że system już istnieje i z powodzeniem funkcjonuje w wielu krajach europejskich.

Uczestnicy konferencji nie mają wątpliwości, że aktualny system kategoryzacyjny jest zły. Oczywiście może on funkcjonować jeszcze przez kolejne 5 lat, jednak wciąż będzie stanowić problem dla branży. System ten nie odpowiada potrzebom i aspiracjom ani gości hotelowych, ani hotelarzy, ani inwestorów. Przedstawiciele urzędów marszałkowskich także nie są zadowoleni, gdyż praktyka wskazuje na wiele różnych sporów i rozbieżnych interpretacji. Konieczne są więc zmiany. Gotowa propozycja łatwa do zaimplementowania to system HSU.

5. Wnioski z konferencji

1. Obowiązujący system kategoryzacji w Polsce (z 2004 r.) jest przestarzały w zakresie kryteriów.
2. Konieczna jest jego cykliczna aktualizacja oraz uwzględnienie:
 - a. opinii gości z Internetu,
 - b. standardów ESG,
 - c. nowoczesnych technologii,
 - d. realiów rynkowych.
3. System Hotelstars Union stanowi realną alternatywę lub punkt odniesienia, obecny już w 21 krajach. HSU oferuje elastyczną i cykliczną (co 5 lat) aktualizację kryteriów, przyjmowaną na zasadzie jednomyślności europejskich stowarzyszeń hotelowych, tworzących ten system, oraz zapewnia wiarygodną miarę jakości.
4. Potrzebna jest synchronizacja reformy systemu kategoryzacji z reformą edukacji zawodowej. Współpraca hoteli ze szkołami branżowymi (np. BCU w Biedrzychowicach) wskazuje na potrzebę reformy podstaw programowych i pełniejszego włączenia sektora hotelarskiego w kształcenie jego przyszłych kadr.

Cennym wsparciem w identyfikacji zachowań i preferencji gości będzie, zapowiedziana przez Sekretarza Stanu odpowiedzialnego za turystykę, realizacja rządowego programu uruchomienia systemu informatycznego, który z wykorzystaniem technologii AI zintegruje wszechstronne dane z rynku turystycznego.

6. Rekomendacje dla Ministra Sportu i Turystyki

1. Powołanie międzyresortowego zespołu ds. reformy kategoryzacji, z udziałem: IGHP, MEN, samorządów wojewódzkich oraz przedstawicieli uczelni.
2. Przegląd aktualnych przepisów kategoryzacyjnych (rozporządzenie z 2004 r.) i opracowanie propozycji nowelizacji, uwzględniającej w szczególności rozbudowę katalogu kryteriów o elementy zrównoważonego rozwoju, cyfryzację, oraz dostępność dla osób z dysfunkcjami.
3. Ewaluacja systemu HSU pod kątem możliwego wdrożenia lub integracji z systemem krajowym. Przeprowadzenie pilotażu we współpracy z IGHP i urzędami marszałkowskimi w wybranych województwach. Opracowanie harmonogramu migracji do nowego systemu, uwzględniającego cykliczną aktualizację nowego systemu.
4. Zwiększenie udziału branży hotelarskiej w kształtowaniu edukacji zawodowej. Zrewidowanie we współpracy z MEN podstaw programowych kształcenia branżowe-

go, uwzględniając kompetencje miękkie i nowe technologie. Stworzenie modeli laboratorium kształcenia, wykorzystanie współpracy w ramach BCU w Biedrzychowicach jako wzorca dla pozostałych regionów.

5. Integracja wyników konferencji z trwającymi pracami nad Strategią Rozwoju Turystyki 2025–2035.
6. Przyspieszenie budowy hubu danych w turystyce oraz zapewnienie jego transparentności i dostępności dla samorządów i sektora prywatnego poprzez platformę Turystyka Plus.

7. Podsumowanie

Implementacja powyższych rekomendacji pozwoli na stworzenie nowoczesnego, elastycznego i opartego na danych systemu klasyfikacji hoteli, wspierając polską turystykę i rozwój sektorów hotelarskiego oraz edukacyjnego.

1. Istnieje powszechne przekonanie o konieczności zmiany systemu klasyfikacji.
2. Uczestnicy wykazali gotowość do współpracy nad wyborem optymalnego rozwiązania.
3. Kluczowe będzie wypracowanie kompromisu między interesami branży, administracji i oczekiwaniami gości hotelowych.
4. Ministerstwo deklaruje, że ostateczna decyzja będzie poprzedzona konsultacjami i oparta na merytorycznej analizie.

Ministerstwo Sportu i Turystyki współtworzące tę Konferencję, wyraziło gotowość do dalszej współpracy i otwartość na wszystkie zmiany, których celem jest rozwój polskiej turystyki. Rekomendacje zawarte w raporcie mogą stanowić podstawę do powołania zespołu ds. reformy systemu klasyfikacji hoteli w Polsce oraz harmonizacji z europejskimi standardami.

Konferencja udowodniła, że polska branża hotelarska jest gotowa na transformację systemową i technologiczno-edukacyjną, która pozwoli jej lepiej konkurować na arenie międzynarodowej.

Konferencja stanowiła istotny krok w kierunku modernizacji polskiego hotelarstwa. Wysoka frekwencja, udział przedstawicieli administracji, sektora edukacji i szkolnictwa

wyższego, mediów branżowych oraz środowisk międzynarodowych, wskazują na wagę tematu oraz gotowość interesariuszy do wspólnego działania na rzecz zwiększenia konkurencyjności Polski jako destynacji turystycznej.

Raport opracowali:

dr hab. Ewa Wszendybyt-Skulska, prof. UJ

prof. dr hab. Aleksander Panasiuk

Uniwersytet Jagielloński

Instytut Przedsiębiorczości

Katedra Zarządzania w Turystyce i Sporcie

8. Biogramy prelegentów, moderatorów i panelistów według kolejności alfabetycznej nazwisk.



Dawid Adach,
Współzałożyciel CogniVis.AI

Przedsiębiorca technologiczny, współzałożyciel MDBootstrap.com i CogniVis.ai, wyróżniony w rankingu Forbes 30 Under 30. Absolwent Politechniki Warszawskiej, z ponad 5-letnim doświadczeniem w globalnych korporacjach (m.in. Accenture, ING, T-Mobile), w tym 4 lata na projektach zagranicznych w Europie i Azji. Obecnie prowadzi trzy spółki z zakresu oprogramowania, sztucznej inteligencji oraz technologii hydroponicznej i upraw wertykalnych. Zasiada w radach nadzorczych kilku firm. Jako prelegent dzieli się wiedzą o AI, transformacji cyfrowej i praktycznych zastosowaniach nowych technologii.



Przemysław Biechowiak,
Dyrektor Generalny Hotelu HP Park Plaza, Wrocław.

W ciągu ostatnich 20 lat zarządzał 4 hotelami z poziomów zarządu lub dyrektora generalnego, a obecne czwarty rok prowadzi hotel HP Park Plaza we Wrocławiu. Manager z bogatym doświadczeniem, zarówno w obszarze tworzenia, jak i realizacji strategii, ale i działalności operacyjnej, marketingowej i sprzedażowej hoteli. Nadzorował i prowadził procesy inwestycyjne, modernizacyjne infrastruktury oraz przekształcenia wraz z procesami optymalizacyjnymi i reorganizacyjnymi obiektów hotelowych. Zarządzał licznymi projektami promocyjnymi, rozwojowymi. Przez 8 lat był aktywnym członkiem Wielkopolskiego Zespołu ds. Rodzajów i Kategorii Obiektów Hotelarskich oraz Fundacji Polish Prestige Hotels, jako jeden z kluczowych członków jej Komisji ds. Jakości. Swoją karierę budował zarówno prowadząc obiekty miejskie, konferencyjne, jak i resorty. Autor hotelowych publikacji branżowych, podróżnik.



Jakub Bilik,
CEO B&B Hotels Polska.

Jakub Bilik jest Dyrektorem Zarządzającym i Prezesem Zarządu B&B HOTELS Polska. Dołączył do grupy w 2022 roku, mając ponad 20-letnie doświadczenie w ekspansji i rozwoju w różnych sektorach usług i handlu w Polsce i CEE. Jest absolwentem Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie w zakresie ekonomii i handlu zagranicznego oraz stypendystą Uniwersytetu Umeå w Szwecji w zakresie finansów i zarządzania. Jest odpowiedzialny za całokształt działalności sieci w Polsce. Po dołączeniu do firmy jedną z jego kluczowych inicjatyw było opracowanie nowej strategii mającej na celu Przyspieszenie rozwoju marki B&B HOTELS w Polsce oraz ewolucję standardu do poziomu 3 gwiazdek.



Dominik Borek,
Dyrektor Departamentu Turystyki w Ministerstwie Sportu i Turystyki.

Radca prawny, doktor nauk prawnych, wieloletni pracownik służby cywilnej, menedżer administracji publicznej. Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego na kierunku: prawo oraz Wydziału Dziennikarstwa i Nauk Politycznych Uniwersytetu Warszawskiego na kierunku: dziennikarstwo i komunikacja społeczna. Ukończył doktoranckie studia w zakresie prawa na Katolickim Uniwersytecie Lubelskim Jana Pawła II. Opracowywał i współtworzył wiele projektów aktów prawnych z zakresu turystyki i rekreacji, w tym odpowiadał za wdrożenie do krajowego porządku prawnego dyrektywy 2015/2302. Nominowany w prestiżowym konkursie „Rising Stars. Prawnicy – Liderzy jutra 2019”, organizowanym przez Dziennik Gazetę Prawną i Wolters Kluwer Polska. Autor jedyne w Polsce komentarza do ustawy o Polskiej Organizacji Turystycznej, współautor pierwszego komentarza do ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, współautor najbardziej aktualnego podręcznika do nauki prawa turystyki pod tytułem „Prawo turystyki. Podręcznik”.



Anna Chwałko,
Członkini Rady IGHP, Dyrektorka Regionalna IGHP w woj. śląskim.

Od 21 lat związana jest z branżą hotelarską i turystyczną. Od kwietnia 2025 roku pełni funkcję dyrektora hotelu Magnus Resort **** w Bielsku-Białej (Bystra). W latach 2016–2025 zarządzała hotelem Best Western Mariacki i Browarem Mariacki w Katowicach, który otwierała i prowadziła z sukcesem, czyniąc go jednym z najlepszych obiektów w regionie. Wcześniej była dyrektorem Best Western Plus Q Hotel **** we Wrocławiu oraz Hotelu Diament ****. Od 2021 roku pełni rolę Dyrektora Regionalnego IGHP na Śląsku, aktywnie wspierając integrację i promocję branży. Od 2018 roku wykłada w WSB w Chorzowie, jest także prelegentką Targów Gastro Hotel. Pasjonatka zarządzania, gór i kolarstwa szosowego.



Urszula Ciupak,
Dyrektorka Dolnośląskiego Zespołu Szkół w Biedrzychowicach.

Nauczyciel z 40-letnim doświadczeniem pracy z dziećmi i młodzieżą. Wieloletni dyrektor szkół każdego stopnia edukacji. Menedżer projektów edukacyjnych i społecznych. Członek Wojewódzkiego Zespołu Koordynacji. W lutym 2024 powołana przez ministra Edukacji do rady Informatyzacji w edukacji.



Bogdan Czajkowski,
Prezes Zarządu HRCA.

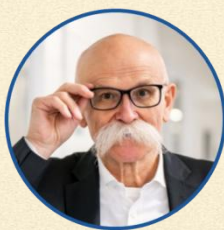
Bogdan Czajkowski od ponad 25 lat jest związany z polskim rynkiem inwestycyjnym. Swoją przygodę z branżą hotelową rozpoczął w 2008 roku jako Dyrektor Techniczny w Grupie Hotelowej Orbis, gdzie odpowiadał za realizację inwestycji i utrzymanie techniczne hoteli.

Do 2018 roku nadzorował budowę i modernizację kilkudziesięciu hoteli. Od 2012 roku doradzał inwestorom przy realizacji hoteli różnych marek Accor w Polsce i krajach bałtyckich. Od 2019 roku jest założycielem i Prezesem HRCA Sp. z o.o., oferującej kompleksowe wykonawstwo i zarządzanie realizacją inwestycji w zakresie modernizacji i przebudów hoteli. Znany jest ze swojego zamiłowania i pasji do dobrego designu, dbałości o szczegóły oraz dążenia do optymalizacji nakładów inwestycyjnych i kosztów eksploatacji.



Tomasz Czerwiński,
Kierownik Działu Analiz Operacyjnych Jednostek Hotelowych
i Ośrodków Nadwiślańskiej Agencji Turystycznej.

Analitik hotelarski w Nadwiślańskiej Agencji Turystycznej, właścicielu 17 hoteli 3* i ośrodków wypoczynkowych w Polsce. Zaangażowany od lat w procesy standaryzacji i kategoryzacji bazy noclegowej. Prowadzi konsultacje projektów hoteli, nadzory inwestorskie, audyty i doradztwo kategoryzacyjne wg przepisów krajowych i HotelStars Union. Z ramienia IGHP, jako przewodniczący Komisji ds. kategoryzacji hoteli, uczestniczył w opracowywaniu, zmianach i konsultacjach na szczęblu Ministerstwa Sportu i Turystyki dotyczących rozwiązań prawnych w turystyce i hotelarstwie (Dyrektywa UE, HotelStars Union, Ustawa o usługach hotelarskich, rozporządzenia wykonawcze). Członek zespołu oceniającego obiekty hotelarskie Marszałka województwa śląskiego.



Władysław Grochowski,
Prezes Grupy Arche.

Polski przedsiębiorca, założyciel i prezes zarządu Arche SA. Absolwent Liceum Plastycznego w Lublinie i Wydziału Operatorskiego Szkoły Filmowej w Łodzi, od 1977 roku pracował na własnym gospodarstwie rolnym. W latach 1990–1997 piastował stanowisko wójta gminy Trzebieszów. W 1991 roku założył firmę deweloperską Arche SA, która stała się jego głównym przedsięwzięciem biznesowym.

Jego działalność obejmuje liczne projekty deweloperskie, w tym budowę osiedli mieszkaniowych i hoteli. Zaangażowany również w działalność charytatywną, został współzałożycielem Fundacji Leny Grochowskiej, pomagającej osobom z niepełnośprawnosćmi i repatriantom. W uznaniu swojej działalności, został uhonorowany wieloma nagrodami i wyróżnieniami, m.in. Krzyżem Oficerskim Orderu Odrodzenia Polski oraz Nagrodą Nansena za pomoc uchodźcom z Ukrainy.

Oprócz działalności biznesowej, pasjonuje się hodowlą danieli. Jego determinacja i zaangażowanie uczyniły go jednym z najbardziej szanowanych przedsiębiorców w Polsce.



Krzysztof Jędrocha,
Członek Rady IGHP, Dyrektor Regionalny IGHP w woj. małopolskim.

Absolwent Wydziału Ekonomiki Produkcji Akademii Ekonomicznej w Krakowie (obecnie Uniwersytet Ekonomiczny), specjalizacja: Ekonomika i Organizacja Badań Naukowych. Od 1991 r. Wiceprezes Zarządu JANPOL S.A., Dyrektor ds. Handlowych hoteli Wyspiański i Amadeus. Były Prezes JANPOL Incoming Tour Operator (2005–2008) oraz wieloletni wiceprezes spółki Symposium Cracoviense. Członek zarządu Cracow Tours (2007–2020). Aktywny w pracy społecznej: członek władz Polskiej Izby Turystyki (1993–2000), współzałożyciel Krakowskiej Izby Turystyki i Forum Turystyki Przyjazdowej. W latach 2005–2019 związany z Fundacją Polish Prestige Hotels – od 2016 jako prezes. Odznaczony m.in. Brązowym Krzyżem Zasługi, Honoris Gratia i Złotą Odznaką „Zasłużony dla Turystyki”.



Łukasz Kaleta,
Dyrektor Operacyjny B&B Hotels Polska.

Menedżer z ponad 15-letnim doświadczeniem w zarządzaniu hotelami. Karierę rozpoczął w Grupie Accor pełniąc różne funkcje kierownicze. W 2013 roku objął stanowisko dyrektora hotelu B&B we Wrocławiu, a obecnie kieruje operacjami sieci B&B HOTELS

w Polsce, obejmującej 17 obiektów w największych miastach kraju. Odpowiada za wdrażanie nowej strategii rozwoju, standaryzację usług oraz efektywność operacyjną. Angażuje się w działania na rzecz zrównoważonego rozwoju, promując ograniczanie emisji CO₂, przeciwdziałanie marnowaniu żywności oraz wdrażanie strategii ESG w sektorze hotelarskim.



Dorota Kłyszewska,
Dyrektorka Regionalna IGHP w woj. warmińsko-mazurskim, Dyrektorka hotelu HP Park Olsztyn.

Z branżą hotelarską związana od 17 lat, gdzie trafiła z bankowości. Od 13 lat zarządza hotelem HP Park w Olsztynie. Dyrektorka regionalna IGHP w woj. warmińsko-mazurskim. Jej zawodową misją jest wzmacnianie zespołów. Umiejętnie łączy wiedzę menedżerską z pasją do rozwoju ludzi. Ukończyła kursy min. z etykiety biznesowej i protokołu dyplomatycznego, mindfulness, treningu Structogram- analizy biostrukturalnej mózgu. Dwukrotnie nagrodzona tytułem „Pracodawca Przyjazny Szkole” (Prezydent Olsztyna 2023,2024) oraz wyróżniona w ogólnopolskim konkursie „Pracodawca Jutra” w sektorze Turystyka (PARP 2023) za inicjatywę edukacyjną dla młodzieży ze szkół gastronomiczno-hotelarskich. Aktywnie angażuje się w inicjatywy społeczne i branżowe, od lat współorganizuje Forum Kultury Warmii i Mazur.



Piotr Komór,
Dyrektor Rozwoju firmy Kadromierz.

Posiada ponad dwudziestoletnie doświadczenie w zarządzaniu biznesami z obszaru HoReCa. Przez te lata min. pełnił funkcję wiceprezesa Zarządu ogólnopolskiej sieci meksykańskich restauracji, przez 6 lat pracował jako General Manager Hard Rock Cafe w Oslo oraz w Warszawie. Jako członek zarządu przez 8 lat prowadził restaurację Blue Cactus w Warszawie. Od kilku lat aktywnie działa na rynku doradczym, wspierając biznesy gastronomiczne w osiąganiu zakładanych wyników finansowych. Obecnie współpracuje

z firmą Kadromierz gdzie specjalizuje się we wdrażaniu nowoczesnych narzędzi do zarządzania kosztami pracy i efektywnym zarządzaniem czasem pracy, buduje i wdraża systemy motywacyjne dla pracowników. Kładzie duży nacisk na rozwój zespołów kierowniczych, z którymi pracuje. Potrafi budować merytoryczne relacje z pokoleniem zaczynającym swoją karierę w branży gastronomicznej.



Marlena Kosiura,
Inwestycjewkurortach.pl

Karierę rozpoczęła pracując wiele lat jako dziennikarz Polskiej Agencji Prasowej specjalizując się w tematyce politycznej i gospodarczej. Od kilkunastu lat związana jest z rynkiem nieruchomości komercyjnych, w szczególności hoteli oraz apartamentów short-term rental. Prowadzi analizy i doradztwo dla branży nieruchomości, miejscowości turystycznych oraz uzdrowisk. Założycielka portalu InwestycjewKurortach.pl i jego główny analityk. Od 2008 r. wnikliwie przygląda się rozwojowi w Polsce rynku condohoteli i apartamentów wakacyjnych, mieszkań short-term rental w kurortach i miastach analizując nowe projekty, warunki biznesowe takich projektów, a także niejasności panujące w tym segmencie.

Autorka raportów i stały komentator w publikacjach nt. kurortów oraz rynku nieruchomości m.in. w Dzienniku Gazecie Prawnej, Forbes, Polityce, Rzeczpospolitej, Pulsie Biznesu. Regularnie występuje jako ekspert w czasie najważniejszych wydarzeń branżowych.



Aneta Lewandowska,
Dyrektor Regionalna IGHP w woj. mazowieckim, Dyrektorka Generalna hotelu Sofitel Warsaw Victoria.

Doświadczona liderka branży hotelarskiej z ponad 20-letnim stażem. Specjalistka w zarządzaniu hotelami. Zaczynając jako recepcjonistka w hotelu Ibis na Pradze, stopniowo awansowała na stanowiska kierownicze, obejmując m.in. funkcję Dyrektora

Operacyjnego w hotelu Mercure Grand oraz Zastępcy Dyrektora Generalnego i Dyrektora Generalnego w legendarnym Sofitel Warsaw Victoria – jako pierwsza kobieta i Polka na tych stanowiskach. Obecnie pełni także funkcję Dyrektora Regionalnej IGHP dla Mazowsza. Jest aktywna w promowaniu różnorodności, rozwoju kompetencji pracowniczych oraz wzmacnianiu pozycji kobiet w branży. Angażuje się w kształtowanie przyszłości branży hotelarskiej. Laureatka wielu nagród, w tym tytułu „Hotelarza Roku 2022” oraz konkursu „Kompasy Vistuli 2024”. Uczestniczka branżowych programów rozwojowych, absolwentka prestiżowych studiów i kursów, w tym Cornell University oraz Akademii Leona Koźmińskiego.



Justyna Lewkowicz,
Dyrektorka Regionalna IGHP w woj. podlaskim, Dyrektorka hotelu Hampton by Hilton w Białymstoku.

Związana z branżą hotelarską od 2007 roku pracując na stanowiskach związanych z zarządzaniem, sprzedażą i marketingiem. Jest absolwentką studiów podyplomowych dla menadżerów hotelarstwa i turystyki SGH. Od 2022 roku pełniła funkcję Kierownika Sprzedaży i Marketingu w Hotelu Hampton by Hilton w Białymstoku, rozwijając działania promocyjne oraz budując relacje z kluczowymi klientami, zaś w 2024 roku objęła funkcję Dyrektora hotelu. Doświadczenie hotelowe uzupełnia także praca w szkolnictwie - przez trzy lata była nauczycielem przedmiotów zawodowych na kierunku hotelarstwo, wspierając młode talenty w rozwijaniu umiejętności oraz kompetencji niezbędnych do pracy w zawodzie.



Egle Lizaityte,
Managing Director Lithuanian Hotel and Restaurant Association.

Dyrektor zarządzająca Litewskiego Stowarzyszenia Hoteli i Restauracji, pracuje dla Stowarzyszenia od 24 lat i ma wyjątkowo bogate doświadczenie w branży „hospitality”. Zarządzając największą organizacją reprezentującą branżę hotelarską na Litwie, jest

głosem branży hotelarskiej, opowiadając się za interesami jej członków na szczeblu krajowym, UE i międzynarodowym, udziela wskazówek i prowadzi szkolenia dla hoteli i restauracji członkowskich w różnych tematach, w tym w zakresie zrównoważonego rozwoju, ułatwia współpracę biznesową i nawiązywanie kontaktów między członkami, pomagając im dzielić się najlepszymi praktykami i budować partnerstwa. Zdobyła również 20 lat doświadczenia w kierowaniu projektami UE. Obecnie pracuje jako ekspert UNWTO.



Markus Luthe,
Prezydent Hotelstars Union, CEO German Hotel Association.

Ekonomista i dyrektor generalny Niemieckiego Stowarzyszenia Hotelarzy (IHA) – pełni tę funkcję nieprzerwanie od 2005 roku. W ramach swoich obowiązków reprezentuje niemiecką branżę hotelarską, zajmując się szeroko pojętym lobbingsiem oraz budowaniem sieci kontaktów. Szczególny nacisk kładzie na zagadnienia związane z jakością usług, cyfryzacją oraz dystrybucją.

Od 1996 roku, z ramienia Niemieckiego Stowarzyszenia Hotelarzy i Restauratorów (DEHOGA), odpowiada za system klasyfikacji hoteli w Niemczech. Od 2021 roku pełni także funkcję prezesa Europejskiego Związku Hotelarzy.

W 2010 roku został po raz pierwszy wybrany do Komitetu Wykonawczego HOTREC Hospitality Europe, organizacji reprezentującej interesy europejskiego sektora hotelarskiego i gastronomicznego. Od tego czasu jest aktywnym członkiem zarządu. W 2012 roku objął funkcję przewodniczącego Grupy Roboczej ds. Dystrybucji HOTREC, stając się głównym kontaktem dla europejskich partnerów w kwestiach dystrybucji i cyfryzacji w branży hotelarskiej.



Agnieszka Maszner-Paprocka,
Dyrektorka Regionalna IGHP w woj. zachodnio-pomorskim, Członek Rady Nadzorczej Grand Baltic sp. z o.o.

Ekonomistka z wykształcenia, ukończyła między innymi studia podyplomowe na UE w Poznaniu na kierunku finanse i rachunkowość, studia podyplomowe na kierunku psychologia w zarządzaniu organizacjami wraz z certyfikacją – certyfikat Franklin University oraz na kierunku zarządzanie nieruchomościami. Certyfikowany trener i coach. Posiada 25-letnie doświadczenie w pionie finansowym, a od 2013 roku, przez 12 lat członek zarządu w spółce z o.o. Od 2012 roku związana zawodowo z hotelem Havet w Dźwirzynie, gdzie obecnie pełni funkcję członka rady nadzorczej spółki. Poszukując rozwiązań i platformy do wymiany doświadczeń w 2018 roku podjęła decyzję o wejściu hotelu Havet do Izby Gospodarczej Hotelarstwa Polskiego. Od grudnia 2018 została powołana na dyrektora regionalnego IGHP w woj. zachodniopomorskim. Dzięki doświadczeniu w obszarze finansowym wspiera obiekty hotelarskie w obszarze pozyskiwania rządowego wsparcia, doradza, szkoli i jest mentorem. Rachunkowość zarządcza to jej konik.



Natalia Mutor,
Dyrektorka Wydziału Turystyki Departament Sportu i Turystyki Urzędu Marszałkowskiego Województwa Dolnośląskiego.

Członkini Rady Branżowego Centrum Umiejętności w dziedzinie hotelarstwa w Biedrzychowicach, którego partnerem jest IGHP, członkini Ogólnopolskiej Sieci Turystyki Wytchnieniowej. Odpowiada za programowanie rozwoju i promocję dolnośląskiej turystyki, a także realizację zadań rządowych z zakresu hotelarstwa, organizatorów turystyki oraz przewodników górskich. Jej specjalnością są badania ruchu turystycznego, turystyka społeczna i dostępność usług turystycznych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Działa na rzecz sieciowania i współpracy dolnośląskiej branży turystycznej z innymi sektorami oraz różnorodnymi partnerami.



Prof. Aleksander Panasiuk,
Profesor Uniwersytetu Jagiellońskiego.

Profesor zwyczajny, funkcje: dyrektor Instytutu Przedsiębiorczości, kierownik Katedry Zarządzania w Turystyce i Sporcie Uniwersytetu Jagiellońskiego.

Pracownik badawczo-dydaktyczny Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie, profesor zwyczajny na Wydziale Zarządzania i Komunikacji Społecznej, dyrektor Instytutu Przedsiębiorczości, kierownik Katedry Zarządzania w Turystyce i Sporcie. Główne obszary zainteresowań naukowych: ekonomika turystyki, zarządzanie turystyką, ekonomika usług, zarządzanie usługami, marketing usług, polityka społeczno-gospodarcza, polityka regionalna, zarządzanie jakością, leisure studies. Jest członkiem Rady Naukowej Instytutu Łączności – Państwowego Instytutu Badawczego w Warszawie, członkiem Prezydium Zarządu Krajowego Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego (PTE) w Warszawie, członkiem Zarządu PTE Oddział w Szczecinie, członkiem Stowarzyszenia Ekspertów Turystyki, członkiem Stowarzyszenia Zbiorowego Zarządzania Prawami Autorskimi Twórców Dzieł Naukowych i Technicznych "KOPIPOL", członkiem-założycielem Euro-Asia Tourism Studies Association (EATSA).



Fedja Pobegajlo,
Director Tourism and Hospitality Chamber of Slovenia (TGZS).

Studiował turystykę na Wydziale Sztuk Pięknych w Lublanie.

Praca zawodowa: od 1991 do 1993 roku jako organizator wycieczek w agencji turystycznej, od 1993 do 1997 roku jako kierownik ds. zakupów w firmie handlu zagranicznego. Pracował w dziale sprzedaży, a później jako kierownik hotelu w dużych grupach hotelowych, Sava Hoteli Bled i Hit Alpinea Kranjska Gora (z kilkoma markowymi hotelami) od 1997 do 2019 roku.

Od 2019 roku jest dyrektorem Izby Turystyki i Gościnności Słowenii, reprezentującej jej członków – hotele, restauracje, kempingi, kasyna, agencje turystyczne. Izba ściśle współpracuje z innymi instytucjami turystycznymi, organami rządowymi, związkiem

branżowym i europejskim stowarzyszeniem hoteli, restauracji i kawiarni Hotrec. Od 2025 roku jest członkiem Komitetu Wykonawczego Hotrec. W 2018 roku otrzymał nagrodę krajową za wkład w rozwój turystyki w Słowenii. Wytycznymi dla jego pracy są współpraca i innowacja.



Dr mult. hab. Daniel Puciato,
Profesor Akademii Wychowania Fizycznego we Wrocławiu.

Były członek zarządu ds. handlowych w Polskim Holdingu Hotelowym oraz prezes Fundacji BOŚ. Mgr: wychowania fizycznego (USz), ekonomii (AEW) i zarządzania (UEW), dr: nauk o kulturze fizycznej (AWF Wrocław), ekonomii (SGH) i nauk o zarządzaniu i jakości (UJ) oraz dr hab. nauk o kulturze fizycznej (AWF Wrocław). Autor 210 publikacji z zakresu: zrównoważonego rozwoju, ekonomiki turystyki oraz finansów i zarządzania w hotelu. Publikuje w najważniejszych na świecie czasopismach z hotelarstwa, m. in. w: Tourism Management, International Journal of Contemporary Hospitality Management oraz Tourism Economics. Posiada certyfikaty: audytora wewnętrznego SZJ, pełnomocnika ZSZ ISO 14001 i ISO 50001 oraz zarządzania projektami PRINCE2 Foundation i Practitioner. Biegły sądowy w obszarach ustanowienia: kultura fizyczna i zarządzanie w turystyce i sporcie, ekspert NCBiR, RPO WD oraz PROO i Senior+.



Witold Sbirenda,
Dyrektor Zespołu Szkół Gastronomiczno-Hotelarskich w Bytomiu.

Nauczyciel, informatyk, absolwent Uniwersytetu Śląskiego na Wydziale Techniki i Informatyki oraz studiów podyplomowych z sieci komputerowych i multimedialnych, a także studiów podyplomowych z zarządzania oświatą. Od 2014 r. pełni funkcję dyrektora Zespołu Szkół Gastronomiczno-Hotelarskich w Bytomiu, choć z samą szkołą związany od 2004 r. najpierw jako nauczyciel, a następnie jako wicedyrektor. Od momentu objęcia stanowiska dyrektora konsekwentnie realizuje założony cel stworzenia

nowoczesnej placówki, kształcącej wysoko wykwalifikowanych specjalistów. Mobilizuje zespół nauczycieli do twórczego realizowania kształcenia zawodowego. Nawiązał i kontynuuje współpracę ze szkołami oraz hotelami i lokalami gastronomicznymi w krajach Unii Europejskiej. Przez cały okres pracy dydaktycznej dba, aby kierowana przez niego szkoła była miejscem przyjaznym dla młodzieży. Od lat szkoła organizuje Wojewódzki Konkurs Hotelarski oraz Konkurs Turystyczny.



Beata Stachura,
Zastępczyni Dyrektora Departamentu Turystyki Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego.

Beata Stachura z małopolską turystyką związana jest od ponad 20 lat. Obecnie pełni funkcję Zastępczyni Dyrektora Departamentu Turystyki Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego odpowiadając za realizację zadań wynikających z regulacji prawnych w obszarze usług turystycznych, w tym zaszeregowania obiektów hotelarskich do odpowiedniego rodzaju i kategorii oraz monitoringu przestrzegania wymagań w obiektach hotelarskich. Inicjuje i prowadzi liczne spotkania informacyjne i szkolenia dla małopolskiej branży turystycznej obejmujące m.in. zagadnienia dotyczące świadczenia usług turystycznych oraz dobrych praktyk w prowadzeniu działalności gospodarczej. Od lat aktywnie uczestniczy w procesie legislacyjnym, angażując się w prace nad zmianami przepisów z zakresu turystyki.



Izabela Stelmańska, Zastępczyni Dyrektora Departamentu Kultury, Promocji i Turystyki Mazowieckiego Urzędu Marszałkowskiego.

Urząd Marszałkowski Województwa Mazowieckiego w Warszawie, Prezes Zarządu Mazowieckiej Regionalnej Organizacji Turystycznej.

Doświadczony samorządowiec szczebla wojewódzkiego, menedżer publiczny, ekspert do spraw turystyki i promocji.

Od 26 lat pracuje dla mieszkańców Mazowsza. W Samorządzie Województwa Mazowieckiego zajmuje się rozwojem turystyki na Mazowszu oraz budowaniem Marki Mazowsze serce Polski. Od 2006 roku związana z kategoryzacją obiektów hotelarskich. Od 2008 roku pełni funkcję zastępcy dyrektora w Departamencie Kultury, Promocji i Turystyki, a od 2021 jest Prezesem Zarządu Mazowieckiej Regionalnej Organizacji Turystycznej, którą współtworzyła w 2006 roku. Aktywnie uczestniczy w pracach związanych ze zmianą przepisów dotyczących turystyki. W 2024 roku zajęła 5 miejsce w Rankingu Najbardziej Wpływowych Ludzi w Polskiej Turystyce według Magazynu Biznesowego Wasza Turystyka, a w 2021 roku otrzymała Orła Turystyki „Rzeczpospolitej” za wyjątkowe osiągnięcia w promowaniu turystyki Mazowsza.



Krzysztof Szadurski,
Sekretarz Generalny IGHP.

Hotelarz, prawnik i politolog, manager, doradca biznesowy i szkoleniowiec z 25-letnim doświadczeniem w branży hotelarskiej oraz 30-letnią praktyką w sektorze prawniczym. Były prezes zarządu Hoteli Warszawskich „Syrena” (2005–2022), od 2024 r. sekretarz generalny Izby Gospodarczej Hotelarstwa Polskiego, której wiceprezesem jest od 2015 r. Wykładowca Podyplomowych Studiów Menedżerów Turystyki i Hotelarstwa SGH od 2017 r. Autor artykułów branżowych, moderator i panelista konferencji hotelarskich, juror konkursów branżowych. Łączy praktyczne doświadczenie z działalnością ekspercką i edukacyjną w zakresie zarządzania i rozwoju hotelarstwa.



Katarzyna Thiel-Winkler,
Wicedyrektorka Zespołu Szkół Hotelarsko-Gastronomicznych w Gdyni.

Pasjonatka podróży, na które przeznaczają każdą wolną chwilę. Absolwentka AWF w Poznaniu, Wydziału Turystyki i Rekreacji. Od 29 lat nauczyciel zawodu w ZSHG w Gdyni,

gdzie od 15 lat pełni funkcję wicedyrektora. Od 17 lat przygotowuje uczniów do konkursów, olimpiad z zakresu hotelarstwa. Pracuje z uczniami zdolnymi, którzy odnoszą sukcesy o zasięgu krajowym i międzynarodowym. Wielu jej absolwentów zajmuje wysokie stanowiska w hotelach w Polsce. Jest ekspertem krajowym w konkursach SkillsPoland, EuroSkills i WorldSkills. Współpracuje ze szkołami wyższymi – organizatorami olimpiad branżowych. Jako najważniejszy cel stawia sobie rozbudzanie wśród młodzieży pasji do turystyki i hotelarstwa, motywowanie ich do aktywności oraz uświadamianie, że ciężka praca, konsekwencja i cierpliwość to gwarancja sukcesu zawodowego.



Dr Bartłomiej Walas,
Profesor Wyższej Szkoły Turystyki i Ekologii w Suchoj Beskidzkiej,
Dziekan Wydziału Turystyki i Rekreacji.

Dr Bartłomiej Walas, prof. WSTE, dziekan Wydziału Turystyki i Rekreacji Turystyki w Wyższej Szkole Turystyki i Ekologii w Suchoj Beskidzkiej. W latach 1996-2008 dyrektor przedstawicielstwa Polskiej Organizacji Turystycznej w Paryżu, a w latach 2008-2017 roku wiceprezes Polskiej Organizacji Turystycznej. Specjalista w zakresie polityki turystycznej i marketingu. Członek Rady IGHP. W dorobku naukowym posiada podręczniki, artykuły i Analizy rynku turystycznego, w tym z zakresu certyfikacji usług turystycznych czy zarządzania gospodarką turystyczną. Jest autorem lub współautorem dokumentów strategicznych między innymi takich jak: strategia marki Polish Prestige Hotels, strategia marketingowa Polski w sferze turystyki na lata 2012-2020 i zarządzania zintegrowaną komunikacją marketingową w turystyce do roku 2030, strategia rozwoju PTTK czy polityka zrównoważonej turystyki Krakowa na lata 2021-2028.



Michał Walczak,
Dyrektor Regionalny IGHP w woj. kujawsko-pomorskim, Prezes
Zarządu City Hotel sp. z o.o. Bydgoszcz.

Absolwent Akademii Ekonomicznej w Poznaniu. Od ponad trzydziestu lat związany zawodowo z hotelarstwem – hotele czterogwiazdkowe. Pierwsze lata to zdobywanie

umiejętności i doświadczeń na stanowiskach operacyjnych w gastronomii, housekeepingu, recepcji i marketingu. 10 letnie doświadczenie jako kierownik recepcji w Hotelu **** Pod Orłem w Bydgoszczy. Od 2008 roku Prezes Zarządu Hotel City w Bydgoszczy. Wykładowca akademicki Wyższej Szkoły Gospodarki w Bydgoszczy. Specjalizuje się także w doradztwie branżowym oraz szkoleniach w zakresie organizacji pracy w hotelu, księgowości i kosztach, HR, standardach obsługi, zastosowaniu marketingu oraz zarządzaniu. Od 2018 Dyrektor Regionalny IGHP, wiceprezes zarządu Bydgoskiej Lokalnej Organizacji Turystycznej ByLOT.



Ireneusz Węglowski,
Prezes IGHP.

Prezes Izby Gospodarczej Hotelarstwa Polskiego reprezentującej interesy hotelarzy na szczeblu lokalnym, krajowym i unijnym. Do IGHP należy ponad 670 hoteli z różnych regionów Polski, a także 70 dostawców z rynku HORECA i szkoły kształcące dla branży turystycznej. IGHP jest członkiem HOTREC, organizacji zrzeszającej hotele, restauracje i kawiarnie w Europie oraz członkiem stowarzyszonym Hotelstars Union (HSU). Ponadto, jest przewodniczącym rady nadzorczej Orbis SA i członkiem rady Polskiej Organizacji Turystycznej. W latach 1991-2020 był wiceprezesem zarządu Orbis SA. Jest absolwentem SGPiS w Warszawie, zrealizował także Program Rozwoju Zawodowego w Szkole Administracji Hotelowej Cornell University w Ithaca (USA).



Przemysław Wieczorek,
Prezes Zarządu PURO Hotel Development sp. z o.o.

Odpowiedzialny za część inwestycyjną Puro, w tym nieruchomości i finansowanie bankowe. Obecny w Puro od początku działania firmy. Posiada 20-letnie doświadczenie w branży nieruchomości w sektorach komercyjnych oraz mieszkalnych, specjalizując się w finansowaniu projektów inwestycyjnych, analizach rynku i akwizycjach. Puro to polska

sieć hoteli lifestylowych obecna w Warszawie, Krakowie, Wrocławiu, Gdańsku, Poznaniu oraz Łodzi. Puro obecnie realizuje kolejne hotele w Budapeszcie, Pradze oraz Warszawie. Puro działa w roli dewelopera, inwestora oraz operatora hoteli.



Dr hab. Ewa Wszendybył-Skulska,
Profesor Uniwersytetu Jagiellońskiego.

Profesor Uniwersytetu Jagiellońskiego w dziedzinie nauk ekonomicznych w zakresie zarządzania. Autorka i współautorka ponad 200 publikacji naukowych, w tym czterech monografii. Zarówno problematyka jej badań naukowych, jak i publikacje dotyczą zagadnień z zakresu zarządzania jakością, kapitałem ludzkim, innowacyjnością i nowoczesnym zarządzaniem w turystyce i hotelarstwie.

Koordynatorka kursów z zakresu zarządzania hotelem, zarządzania w gastronomii, marketingu turystycznego, strategicznego zarządzania zasobami ludzkimi oraz zarządzania procesami biznesowymi. Kierownik studiów podyplomowych: Zarządzanie zakupami w biznesie, zastępczyni przewodniczącego Rady dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości. Członkini IFITT oraz zespołu badawczego Global Hospitality Research Alliance. Od 2008 r. członkini Zespołu Oceniającego Obiekty Hotelarskie w Województwie Małopolskim oraz asesor ds. oceny wniosków w ramach MRPO na lata 2007-2013, 2014-2020 i 2021-2027.



Marcin Ziobro,
Członek Zarządu PHH Hotele sp. z o.o.

Absolwent Turystyki i Rekreacji AWF Kraków oraz Studiów Podyplomowych w Krakowskiej Szkole Biznesu UEK. Od 25 lat związany z branżą turystyczną i hotelarstwem. Rozpoczął od bezpośredniej obsługi (pilot/rezydent/przewodnik) oraz incomingu i wydarzeń. Następnie trwale związał się z hotelarstwem. W różnych rolach sprzedażowych (MICE/proactive/DOS) pracował dla międzynarodowych sieci. Przez osiem lat odpowiadał

za prowadzenie hoteli sieciowych i niezależnych jako Dyrektor Generalny. Ostatnio prowadził 5-gwiazdkowy H15 Luxury Palace oraz realizował projekt rebrandingu do TheLuxuryCollection. Pod koniec 2024 r. dołączył do GK Polskiego Holdingu Hotelowego, obejmując stanowisko Członka Zarządu PHH Hotele, a następnie Prezesa Zarządu tej Spółki.

Swoją pasję i radość z pracy z ludźmi realizuje także poprzez projekty edukacyjne. Stworzył programy szkoleniowe z obszaru sprzedaży, obsługi, raportowania zrównoważonego rozwoju oraz program Studiów Podyplomowych Menedżer Hotelu (WSTiE). Pełni rolę Dyrektora Regionalnego IGHP.

9. Wybrane zdjęcia z konferencji

Dzień 1. - 27 maja 2025



Dzień 2. - 28 maja 2025



10. Załączniki

- Film z Konferencji



Zeskanuj kod QR aby przejść do filmu.

- Prezentacja Markusa Luthe – Prezydenta Hotelstars Union



Zeskanuj kod QR aby przejść do prezentacji.

- Galeria zdjęć



Zeskanuj kod QR aby przejść do galerii.