



**Rola empatii w obsłudze Gości HoReCa  
oraz techniki zarządzania emocjami w  
pracy z trudnymi sytuacjami – szkolenie.  
\*możliwa forma zdalna**

Numer usługi 2024/04/17/47040/2126643

3 013,50 PLN brutto

2 450,00 PLN netto

188,34 PLN brutto/h

153,13 PLN netto/h

ACTIVEMED

SPÓŁKA Z

OGRANICZONĄ

ODPOWIEDZALNOŚĆ

CIĄ



📍 Toruń / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 30.08.2024 do 31.08.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Turystyka i hotelarstwo
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<p>Grupa docelowa szkolenia obejmuje pracowników branży HoReCa, w tym:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Pracowników hoteli, włączając recepcjonistów, portierów, personel sprząający, itp.</li><li>Personel restauracji, włączając kelnerów, kucharzy, personel obsługi klienta, itp.</li><li>Personel kawiarni, włączając baristów, kelnerów, personel obsługi klienta, itp.</li></ul> <p>Grupa docelowa może również obejmować menedżerów i właścicieli placówek HoReCa, którzy chcą doskonalić umiejętności swojego personelu w obsłudze gości oraz zarządzaniu trudnymi sytuacjami.</p>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	6
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	16
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	29-08-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa "Rola empatii w obsłudze Gości HoReCa oraz techniki zarządzania emocjami w pracy z trudnymi sytuacjami – szkolenie" przygotowuje uczestników do samodzielnego wykorzystywania technik empatii w codziennej pracy z gośćmi, skutecznego radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i konfliktami poprzez zarządzanie emocjami i asertywną komunikację, świadczenia usług obsługi gości na najwyższym poziomie oraz monitorowania i oceny efektywności zastosowanych technik w celu doskonalenia jakości obsługi.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
	Rozróżnia różne style zachowań prowadzące do trudnych sytuacji w obsłudze gości w branży HoReCa.	Test teoretyczny
	Rozróżnia typy sytuacji konfliktowych w pracy z gośćmi.	Test teoretyczny
	Planują i wykorzystują w rozmowie z gośćmi odpowiednie techniki asertywnej komunikacji.	Test teoretyczny
	Stosuje techniki zarządzania emocjami.	Monitorują i oceniają skuteczność zastosowanych technik zarządzania emocjami w praktyce obsługi gości w branży HoReCa.
	Wdraża asertywną komunikację w celu rozwiązywania konfliktów i trudnych sytuacji z gośćmi.	Test teoretyczny
	Rozróżniają podstawowe cechy osobowościowe gości i dostosowują odpowiednie style zachowań, aby nie eskalować trudnych sytuacji.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wykorzystuje rolę empatii w obsłudze gości.	Definiują kluczowe elementy roli empatii w kontekście obsługi gości w branży HoReCa.	Test teoretyczny
	Definiuje pojęcie empatii oraz jej znaczenie w kontekście obsługi gości w branży HoReCa.	Test teoretyczny
	Wzmacnia lojalność gości wobec firmy poprzez budowanie trwałych, pozytywnych relacji opartych na empatii.	Test teoretyczny
	Podnosi satysfakcję gości poprzez konsekwentne stosowanie empatycznych technik obsługi.	Test teoretyczny
	Stosuje techniki empatii w codziennej pracy z gośćmi, co pozwala na lepsze zrozumienie ich oczekiwań i emocji.	Test teoretyczny
	Planuje strategie komunikacyjne uwzględniające empatię, aby lepiej reagować na potrzeby gości.	Test teoretyczny
	Monitoruje efektywność zastosowanych technik empatii i zarządzania emocjami, aby ciągle doskonalić jakość obsługi.	Test teoretyczny
	Analizuje sytuacje problemowe i konflikty z perspektywy empatii, wyciągając wnioski na przyszłość.	Test teoretyczny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

**Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?**

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

**Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?**

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

**Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

## Program

Program ramowy szkolenia "Rola empatii w obsłudze Gości HoReCa oraz techniki zarządzania emocjami w pracy z trudnymi sytuacjami – szkolenie" odpowiada na potrzeby związane z utrzymaniem i wzmocnieniem wiedzy uczestników w obszarze wykorzystywania technik empatii, zarządzania emocjami, asertywnej komunikacji, rozpoznawania i dostosowywania się do różnych stylów zachowań gości oraz monitorowania i oceny efektywności zastosowanych technik w celu podnoszenia jakości obsługi w branży HoReCa. Program szkolenia przewiduje prace w parach i w grupach kilku osobowych w zależności od ćwiczenia, a także pracę indywidualną.

**\* 1 godzina dydaktyczna = 1 godzina zegarowa**

### **Dzień 1: Rola empatii w obsłudze gości.**

#### 1. Wprowadzenie:

- zrozumienie potrzeb grupy docelowej w branży HoReCa;
- definicja roli empatii w kontekście obsługi gości w hotelach, restauracjach i kawiarniach.

#### 2. Rola empatii:

- różnica między empatią a sympatią;
- korzyści płynące z zastosowania empatii w komunikacji z gośćmi HoReCa.

#### 3. Techniki rozwijania empatii:

- istota rozwijania empatii w praktyce obsługi gości w branży HoReCa;
- ćwiczenia praktyczne i studia przypadków.

#### 4. Empatia w praktyce:

- organizowanie interakcji z gośćmi z wykorzystaniem technik empatycznych;
- monitorowanie efektywności zastosowania empatii w obsłudze gości HoReCa.

### **Dzień 2: Techniki zarządzania emocjami w pracy z trudnymi sytuacjami.**

#### 1. Wprowadzenie:

- przegląd technik zarządzania emocjami w kontekście pracy z trudnymi sytuacjami w branży HoReCa;
- poznanie wpływu osobowości na emocje.

#### 2. Charakterystyka trudnych sytuacji i gości:

- rozróżnienie różnych typów trudnych sytuacji i gości w branży HoReCa;
- definiowanie specyfiki sytuacji konfliktowych w hotelach, restauracjach i kawiarniach.

#### 3. Techniki zarządzania emocjami:

- projektowanie strategii radzenia sobie z emocjami w trudnych sytuacjach;
- praktyczne sposoby zarządzania emocjami w pracy w branży HoReCa;
- techniki asertywnej komunikacji w obsłudze gości;
- organizacja symulacji i praktycznych ćwiczeń.

#### 4. Podsumowanie i ocena efektów:

- kontrola efektywności poznanych technik.
- Walidacja efektów uczenia się.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Moduł I	Edyta Budzińska-Musiał	30-08-2024	08:00	10:00	02:00
2 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	30-08-2024	10:00	10:15	00:15
3 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	30-08-2024	10:15	12:15	02:00
4 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	30-08-2024	12:15	12:45	00:30
5 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	30-08-2024	12:45	14:45	02:00
6 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	30-08-2024	14:45	15:00	00:15
7 z 14 Moduł IV	Edyta Budzińska-Musiał	30-08-2024	15:00	16:00	01:00
8 z 14 Moduł I	Edyta Budzińska-Musiał	31-08-2024	08:00	10:00	02:00
9 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	31-08-2024	10:00	10:15	00:15
10 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	31-08-2024	10:15	12:15	02:00
11 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	31-08-2024	12:15	12:45	00:30
12 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	31-08-2024	12:45	14:45	02:00
13 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	31-08-2024	14:45	15:00	00:15
14 z 14 Moduł IV - walidacja efektów uczenia się	Edyta Budzińska-Musiał	31-08-2024	15:00	16:00	01:00

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 013,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 450,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	188,34 PLN
Koszt osobogodziny netto	153,13 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Edyta Budzińska-Musiał

Doświadczona trenerka, specjalizuje się w rozwijaniu kompetencji miękkich. Jej pasją jest wspieranie innych w osiąganiu sukcesu zawodowego i osobistego. Prowadzi zajęcia na Uniwersytecie Dolnośląskim DSW, gdzie przekazuje studentom wiedzę na temat budowania efektywności zespołów, negocjacji oraz rozwiązywania konfliktów. Jako certyfikowana trenerka Branżowych Symulacji Biznesowych REVAS, posiada wiedzę i umiejętności potrzebne do skutecznego zarządzania firmą oraz prowadzenia szkoleń z zakresu symulacji biznesowych. Obecnie pełni funkcję Dyrektora ds. Rozwoju w MBM Academy, firmie consultingowo-szkoleniowej, gdzie kieruje strategicznym rozwojem, planowaniem i wdrażaniem innowacyjnych programów szkoleniowych oraz edukacyjnych, dostosowanych do zmieniających się potrzeb rynku. Posiada ponad 20-letnie doświadczenie w sprzedaży produktów i usług oraz pracy z trudnymi klientami, co umożliwiło jej zdobycie umiejętności w obszarze jakości obsługi oraz radzenia sobie z sytuacjami kryzysowymi. Piastowała stanowisko Dyrektora Regionalnego w BNI Polska, gdzie wspierała grupy lokalnych przedsiębiorców w realizacji celów biznesowych. Przez lata przeprowadziła ponad 1000 godzin szkoleń dla pracowników i kadry menadżerskiej, dostarczając wiedzę z zakresu kompetencji miękkich. Z wykształcenia specjalistka ds. zarządzania zasobami ludzkimi, coach i mentor, gotowa dzielić się swoją wiedzą i doświadczeniem, aby wspierać innych w osiągnięciu ich celów zawodowych i osobistych.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują: skrypt szkoleniowy, prezentację multimedialną, indywidualne długopisy, kartki, markery i inne jednorazowe pomoce dydaktyczne a także certyfikat ukończenia szkolenia oraz materiały niezbędne do przeprowadzenia gier/testów/ćwiczeń dydaktycznych podczas szkolenia.

## Warunki uczestnictwa

Uczestnik musi być pełnoletni.

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 6 osób.

## Informacje dodatkowe

\* 1 godzina dydaktyczna = 1 godzina zegarowa

Uczestnik po zakończeniu usługi otrzymuje odpowiednie zaświadczenie/certyfikat

W trakcie szkolenia zachowane będą środki ostrożności i bezpieczeństwa uczestników szkolenia.

Realizujemy usługi szkoleniowe również w **formie zamkniętej – dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólne z Klientem. Pracujemy **stacjonarnie oraz zdalnie**.

Dla uczestników z dofinansowaniem min. 70% kwoty szkolenia - stawka „zw” – „§ 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień”

Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 508643155 71 lub 71 733 60 85  
justyna.wania@activemed.pl

## Adres

Toruń

Toruń

woj. kujawsko-pomorskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Edyta Budzińska-Musiał**

**E-mail** edyta.bmusial@mbmacademy.pl

**Telefon** (+48) 519 305 416