



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

Numer usługi 2024/07/29/47040/2240413

**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



📍 Legnica / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 14.05.2025 do 15.05.2025

## 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 sprzątający, 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>	13-05-2025
<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
	Monitorują i oceniają skuteczność zastosowanych technik zarządzania emocjami w praktyce obsługi gości w branży HoReCa.	Test teoretyczny
Stosuje techniki zarządzania emocjami.	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
	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
Wykorzystuje rolę empatii w obsłudze gości.	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	14-05-2025	08:00	10:00	02:00
2 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	14-05-2025	10:00	10:15	00:15
3 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	14-05-2025	10:15	12:15	02:00
4 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	14-05-2025	12:15	12:45	00:30
5 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	14-05-2025	12:45	14:45	02:00
6 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	14-05-2025	14:45	15:00	00:15
7 z 14 Moduł IV	Edyta Budzińska-Musiał	14-05-2025	15:00	16:00	01:00
8 z 14 Moduł I	Edyta Budzińska-Musiał	15-05-2025	08:00	10:00	02:00
9 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	15-05-2025	10:00	10:15	00:15
10 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	15-05-2025	10:15	12:15	02:00
11 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	15-05-2025	12:15	12:45	00:30
12 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	15-05-2025	12:45	14:45	02:00
13 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	15-05-2025	14:45	15:00	00:15
14 z 14 Moduł IV - walidacja efektów uczenia się	Edyta Budzińska-Musiał	15-05-2025	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 71 877 75 25  
justyna.wania@activemed.pl

## Adres

Legnica  
Legnica  
woj. dolnośląskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Edyta Budzińska-Musiał**

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

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