



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

Numer usługi 2024/07/29/47040/2240428

**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



📍 Jelenia Góra / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 16.05.2025 do 17.05.2025

## 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>     | 15-05-2025  |
| <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   |
|                    | 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 | 16-05-2025            | 08:00               | 10:00               | 02:00         |
| 2 z 14 Przerwa kawowa                            | Edyta Budzińska-Musiał | 16-05-2025            | 10:00               | 10:15               | 00:15         |
| 3 z 14 Moduł II                                  | Edyta Budzińska-Musiał | 16-05-2025            | 10:15               | 12:15               | 02:00         |
| 4 z 14 Przerwa obiadowa                          | Edyta Budzińska-Musiał | 16-05-2025            | 12:15               | 12:45               | 00:30         |
| 5 z 14 Moduł III                                 | Edyta Budzińska-Musiał | 16-05-2025            | 12:45               | 14:45               | 02:00         |
| 6 z 14 Przerwa kawowa                            | Edyta Budzińska-Musiał | 16-05-2025            | 14:45               | 15:00               | 00:15         |
| 7 z 14 Moduł IV                                  | Edyta Budzińska-Musiał | 16-05-2025            | 15:00               | 16:00               | 01:00         |
| 8 z 14 Moduł I                                   | Edyta Budzińska-Musiał | 17-05-2025            | 08:00               | 10:00               | 02:00         |
| 9 z 14 Przerwa kawowa                            | Edyta Budzińska-Musiał | 17-05-2025            | 10:00               | 10:15               | 00:15         |
| 10 z 14 Moduł II                                 | Edyta Budzińska-Musiał | 17-05-2025            | 10:15               | 12:15               | 02:00         |
| 11 z 14 Przerwa obiadowa                         | Edyta Budzińska-Musiał | 17-05-2025            | 12:15               | 12:45               | 00:30         |
| 12 z 14 Moduł III                                | Edyta Budzińska-Musiał | 17-05-2025            | 12:45               | 14:45               | 02:00         |
| 13 z 14 Przerwa kawowa                           | Edyta Budzińska-Musiał | 17-05-2025            | 14:45               | 15:00               | 00:15         |
| 14 z 14 Moduł IV - walidacja efektów uczenia się | Edyta Budzińska-Musiał | 17-05-2025            | 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

Jelenia Góra  
Jelenia Góra  
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