



FUNDACJA  
MIĘDZYNARODOWY  
INSTYTUT  
OUTSOURCINGU



## Budowanie świadomości inteligencji emocjonalnej w kontaktach ze współpracownikami i klientami z zastosowaniem sztucznej inteligencji (Artificial Intelligence – Emotional Awareness)

Numer usługi 2025/03/05/8439/2599491

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 16.06.2025 do 17.06.2025

2 400,00 PLN brutto

2 400,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
<b>Identyfikator projektu</b>	Małopolski Pociąg do kariery
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Osoby chcące uzyskać certyfikat poświadczający uzyskanie kompetencji w zakresie Budowania świadomości inteligencji emocjonalnej w kontaktach ze współpracownikami i klientami z zastosowaniem sztucznej inteligencji na poziomie średniozaawansowanym wyższym.  Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu MP i/lub dla Uczestników Projektu NSE.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	13-06-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<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

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do efektywnego wykorzystania sztucznej inteligencji (AI) w rozpoznawaniu i zarządzaniu emocjami w miejscu pracy, poprawiając współpracę i relacje z klientami. Uczestnicy nauczą się stosować techniki NLP, analizę sentymentu, oraz narzędzia AI w celu wspierania empatii, asertywnej komunikacji, zarządzania konfliktami i zdrowiem emocjonalnym, a także integracji tych technologii z systemami CRM.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia podstawowe pojęcia i znaczenie inteligencji emocjonalnej (IE) oraz jej wpływ na współpracę i relacje z klientami.	Definiuje kluczowe pojęcia związane z IE. Uzasadnia znaczenie IE w miejscu pracy. Opisuje wpływ IE na relacje z klientami.	Test teoretyczny
Stosuje algorytmy uczenia maszynowego i głębokiego uczenia w analizie konkurencji	Wyjaśnia podstawowe koncepcje i algorytmy uczenia maszynowego i głębokiego uczenia. Praktyczne zastosowanie wybranych algorytmów w analizie danych konkurencyjnych.	Test teoretyczny
Charakteryzuje technologie AI wspierające rozpoznawanie emocji, w tym analiza mimiki twarzy, tonacji głosu i tekstu.	Wymienia technologie AI używane do rozpoznawania emocji. Opisuje zasady działania analizy mimiki twarzy, tonacji głosu i tekstu. Przedstawia przykłady zastosowań tych technologii.	Test teoretyczny
Tworzy i optymalizuje prompty do zadań NLP, takich jak analiza sentymentu, tłumaczenie i ekstrakcja informacji w procesach produkcji i wsparcia produkcji.	Projektuje prompty dla różnych zadań NLP. Optymalizuje prompty w celu uzyskania lepszych wyników. Prezentuje wyniki analizy sentymentu i tłumaczenia.	Test teoretyczny
Stosuje narzędzia AI do analizy nastrojów i opinii klientów na podstawie ich wypowiedzi w mediach społecznościowych i innych kanałach komunikacji.	Wybiera odpowiednie narzędzia do analizy nastrojów. Analizuje dane klientów z różnych kanałów komunikacji. Prezentuje wyniki analizy opinii klientów.	Test teoretyczny
Zarządza zespołem z uwzględnieniem IE, wspierając empatię i asertywną komunikację.	Projektuje strategie zarządzania zespołem z uwzględnieniem IE. Uzasadnia znaczenie empatii i asertywnej komunikacji w zarządzaniu. Przedstawia plan wdrożenia IE w zarządzaniu zespołem.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Integruje technologie AI z systemami CRM w celu rozpoznawania i zarządzania emocjami klientów.	Opisuje proces integracji AI z systemami CRM. Przedstawia korzyści i wyzwania związane z taką integracją. Demonstruje praktyczne zastosowanie AI w systemach CRM.	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.

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

Tak.

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

Tak.

## Program

1. Wprowadzenie – podstawowe pojęcia, znaczenie inteligencji emocjonalnej (IE) w miejscu pracy, wpływ na współpracę i relacje z klientami.
2. Przegląd technologii AI, które wspierają rozpoznawanie emocji, w tym analiza mimiki twarzy, tonacji głosu i tekstu.
3. Przykłady wdrożeń AI wspierających IE w różnych branżach i organizacjach. Trendy i kierunki rozwoju.
4. Techniki NLP stosowane do analizy sentymentu i rozpoznawania emocji w komunikacji pisemnej.
5. Narzędzia i technologie umożliwiające rozpoznawanie emocji w czasie rzeczywistym podczas interakcji z klientami i współpracownikami.
6. Metody i narzędzia do analizy nastrojów i opinii klientów na podstawie ich wypowiedzi w mediach społecznościowych i innych kanałach komunikacji.
7. Zastosowanie IE w zarządzaniu zespołem.
8. Zastosowanie AI do wspierania empatii w relacjach zawodowych i obsłudze klienta.
9. Metody wspierania i rozwijania asertywnej komunikacji z uwzględnieniem emocje.
10. Techniki zarządzania konfliktami, które integrują inteligencję emocjonalną i sztuczną inteligencję.
11. Przegląd korzyści oraz potencjalnych zagrożeń i wyzwań związanych z zastosowaniem AI do rozpoznawania i zarządzania emocjami.
12. Metody monitorowania i oceny efektywności działań związanych z IE i AI, w tym KPI i inne wskaźniki.
13. Wykorzystanie AI do tworzenia spersonalizowanych doświadczeń klientów uwzględniających ich emocje i potrzeby.
14. Integracja IE i AI w systemach CRM AI do rozpoznawania emocji z systemami zarządzania relacjami z klientami.
15. Regulacje prawne i etyczne aspekty AI w IE związane z używaniem AI do rozpoznawania i zarządzania emocjami.
16. Techniki i narzędzia wspierające zarządzanie stresem i zdrowiem emocjonalnym pracowników za pomocą AI.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 10</b> Otwarcie szkolenia	Dariusz Klimowski	16-06-2025	08:00	08:15	00:15
<b>2 z 10</b> Pretest	-	16-06-2025	08:15	08:30	00:15
<b>3 z 10</b> Wprowadzenie, pojęcia i znaczenie IE w pracy, wpływ na współpracę i relacje z klientami. Przegląd AI, analiza mimiki, głosu, tekstu. Przykłady wdrożeń, trendy, kierunki rozwoju	Dariusz Klimowski	16-06-2025	08:30	12:00	03:30
<b>4 z 10</b> Techniki NLP, analiza sentymentu i emocji w komunikacji pisemnej. Narzędzia, rozpoznawanie emocji w czasie rzeczywistym. Metody, analiza nastrojów z wypowiedzi w mediach.	Dariusz Klimowski	16-06-2025	12:00	14:00	02:00
<b>5 z 10</b> Zastosowanie IE w zarządzaniu zespołem. Zastosowanie AI do wspierania empatii w relacjach zawodowych i obsłudze klienta.	Dariusz Klimowski	16-06-2025	14:00	16:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 10 Metody rozwijania asertywnej komunikacji z uwzględnieniem emocji. Techniki zarządzania konfliktami z IE i AI. Korzyści, zagrożenia i wyzwania AI w rozpoznawaniu emocji	Dariusz Klimowski	17-06-2025	08:00	11:00	03:00
7 z 10 Metody oceny IE i AI: KPI i wskaźniki. AI w personalizacji doświadczeń klientów według emocji. Integracja IE i AI w CRM do rozpoznawania emocji i zarządzania relacjami	Dariusz Klimowski	17-06-2025	11:00	13:00	02:00
8 z 10 Regulacje prawne i etyka AI w IE: rozpoznawanie i zarządzanie emocjami. Techniki i narzędzia AI wspierające zarządzanie stresem i zdrowiem emocjonalnym pracowników	Dariusz Klimowski	17-06-2025	13:00	15:00	02:00
9 z 10 Posttest	-	17-06-2025	15:00	15:15	00:15
10 z 10 Podsumowanie omawianych zagadnień. Sesja Q&A	Dariusz Klimowski	17-06-2025	15:15	16:00	00:45

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 400,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Dariusz Klimowski

Przewodniczący Rady Fundacji CISO#Poland, ekspert ds. bezpieczeństwa informacji oraz RODO. Zaangażowany w grupie roboczej ds. Internetu Rzeczy przy Ministerstwie Cyfryzacji. Specjalizuje się w audytowaniu i wdrażaniu systemów zarządzania bezpieczeństwem informacji zgodnych z normą ISO 27001, systemów zarządzania jakością według standardu ISO 9001:2015 oraz audytów energetycznych zgodnych ze standardem ISO 5001. Jest także doświadczonym ekspertem w zarządzaniu sztuczną inteligencją i wdrażaniu normy ISO 42001, specjalizując się w definiowaniu i implementacji systemów zarządzania AI zgodnych z pełnym zakresem normatywnym i kluczowymi definicjami. Analityk AI, audytor AI. W swojej karierze skutecznie analizował kontekst organizacji, określając zakres i strukturę systemów zarządzania AI, podkreślając znaczenie przywództwa i zaangażowania kierownictwa, tworząc polityki AI oraz planując działania związane z ryzykiem i szansami. Jego umiejętności obejmują również ustalanie celów AI, zarządzanie zmianami, zasobami oraz kompetencjami personelu. Ukończył zaawansowane szkolenie z Informatyki Śledczej, posiada certyfikaty ITIL Foundation, ITIL Capability Stream RCA i OSA, co potwierdza jego wiedzę i umiejętności w zarządzaniu projektami oraz optymalizacji procesów IT.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały w dniu świadczenia usługi rozwojowej, po zakończeniu szkolenia w wersji PDF, tj.: prezentacja multimedialna oraz scenariusze.

Uczestnicy otrzymują certyfikat poświadczający uzyskanie kompetencji w zakresie Budowania świadomości inteligencji emocjonalnej w kontaktach ze współpracownikami i klientami z zastosowaniem sztucznej inteligencji na poziomie średniozaawansowanym wyższym.

### Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zapisanie uczestnika na usługę rozwojową przez profil instytucjonalny.

Uczestnik zobowiązany jest stawić się w wyznaczonym terminie realizacji usługi.

Warunkiem uczestnictwa jest również wyrażenie zgody uczestnika na udział w monitoringu szkolenia, tym samym wyrażają zgodę na utwalenie swojego wizerunku w formie zrzutów ekranu, które będą wykonywane podczas szkolenia. Zrzuty ekranu wykonywane są na potrzeby kontroli/monitoringu oraz wewnętrznej dokumentacji usługodawcy.

## Informacje dodatkowe

Termin rozpoczęcia usługi może ulec zmianie oraz może zostać dostosowany do potrzeb uczestników po uprzednim kontakcie z Dostawcą Usługi - Międzynarodowym Instytutem Outsourcingu.

W przypadku udziału w szkoleniu z dofinansowaniem cena szkolenia jest zwolniona z VAT. Natomiast, jeśli uczestnictwo w szkoleniu odbywa się bez dofinansowania, do ceny należy doliczyć 23% VAT.

**Każdy uczestnik otrzymuje dodatkowo pakiet 3 godzin wsparcia doradczego po zakończeniu szkolenia w odniesieniu do swojego stanowiska pracy lub w odniesieniu do organizacji, w której pracuje.**

Zawarto umowę z WUP Kraków w ramach projektu „Małopolski pociąg do kariery – sezon 1” (projekt MP) i projektu „Nowy start w Małopolsce z EURESem” (projekty NSE).

## Warunki techniczne

### Warunki techniczne niezbędne do usługi zdalnej:

1. Narzędzie **MS Teams** (przed rozpoczęciem usługi uczestnik otrzymuje link, który pozwoli dołączyć do szkolenia).
2. Wymagania sprzętowe - komputer z łączem internetowym.
3. Łącze sieciowe 3G, 4G / LTE ; 2,5 Mb/s.
4. Oprogramowanie - nie ma konieczności instalowania żadnego dodatkowego oprogramowania.

Link umożliwiający udział w usłudze rozwojowej będzie aktywny przez cały czas trwania szkolenia.

### Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego:

1. Sprzęt komputerowy zapewniający dostęp do platform i technologii chmurowych,
2. Materiały dydaktyczne w formacie PDF.

## Kontakt



**Aneta Hoebell**

**E-mail** [an.hoebell@fioi.org](mailto:an.hoebell@fioi.org)

**Telefon** (+48) 508 925 493