



FUNDACJA
MIĘDZYNARODOWY
INSTYTUT
OUTSOURCINGU



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

Numer usługi 2025/03/05/8439/2599521

📍 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

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Identyfikator projektu	Kierunek - Rozwój
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	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 adresowana również do uczestników projektu Kierunek- Rozwój
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	13-06-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	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
1 z 10 Otwarcie szkolenia	Dariusz Klimowski	16-06-2025	08:00	08:15	00:15
2 z 10 Pretest	-	16-06-2025	08:15	08:30	00:15
3 z 10 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
4 z 10 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
5 z 10 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 utrwalenie 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 w Toruniu w ramach projektu Kierunek- Rozwój

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

Telefon (+48) 508 925 493