



## Szkolenie: Inteligencja emocjonalna i komunikacja w pracy

Numer usługi 2026/06/01/36960/3601048

1 750,00 PLN brutto

1 422,76 PLN netto

218,75 PLN brutto/h

177,85 PLN netto/h

181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

APS Piotr Olgierd  
Sułkowski

★★★★★ 5,0 / 5

7 846 ocen

📄 Usługa szkoleniowa

📺 zdalna w czasie rzeczywistym

👥 Zajęcia grupowe

🕒 08:00 h

📅 08.07.2026 do 08.07.2026

## Informacje podstawowe

|  |   |
|--|---|
| <b>Kategoria</b>                       | Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi  |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | <p><i>Szkolenie skierowane jest do pracowników wszystkich szczebli w przedsiębiorstwach branży gastronomicznej, hotelarskiej i usługowej – od kadry zarządzającej, przez specjalistów, po pracowników liniowych, w tym pracowników obsługi klienta, kucharzy, kelnerów, kierowców i dostawców. Program ma charakter praktyczny i jest możliwy do zastosowania w firmach z różnych branż usługowych, ponieważ porusza zagadnienia dotyczące bezpośredniej pracy z klientem, komunikacji w zespole oraz zarządzania emocjami w środowisku wysokiej presji i zmienności.</i></p> |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 2   |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 20  |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 03-07-2026  |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>        | zdalna w czasie rzeczywistym  |
| <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 przygotowuje uczestnika do świadomego wykorzystywania inteligencji emocjonalnej w bezpośredniej obsłudze klienta oraz komunikacji w zespole gastronomicznym poprzez rozwój umiejętności rozpoznawania emocji klienta, reagowania na trudne sytuacje obsługowe, skutecznej komunikacji między kuchnią a salą oraz budowania odporności emocjonalnej w pracy pod presją czasu.

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

| Efekty uczenia się   | Kryteria weryfikacji   | Metoda walidacji                    |
|--|--|-------------------------------------|
| Uczestnik rozróżnia elementy inteligencji emocjonalnej (EQ).               | wskazuje główne składowe EQ  | Test teoretyczny                    |
|  | przyporządkowuje je do przykładów z życia zawodowego                     | Test teoretyczny                    |
| Uczestnik stosuje techniki aktywnego słuchania i komunikacji niewerbalnej. | w ćwiczeniach warsztatowych demonstruje zastosowanie aktywnego słuchania | Obserwacja w warunkach symulowanych |
|  | poprawnie interpretuje sygnały niewerbalne w rozmowie                    | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Uczestnik projektuje indywidualny plan rozwoju kompetencji emocjonalnych   | przedstawia co najmniej trzy działania rozwojowe                         | Obserwacja w warunkach symulowanych |
|  | określa mierzalne cele i przewidywany termin ich realizacji              | Obserwacja w warunkach symulowanych |

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

# Program

## 1. Emocje w kontakcie z gościem

- rozpoznawanie potrzeb i nastrojów klienta,
- pierwsza reakcja na trudne sytuacje przy stoliku,
- wpływ emocji pracownika na jakość obsługi.

## 2. Komunikacja w zespole kuchnia–sala

- bariery komunikacyjne między kuchnią a obsługą,
- szybka i skuteczna wymiana informacji pod presją czasu,
- budowanie współpracy i zaufania w zespole.

## 3. Trudny klient w praktyce

- typy trudnych klientów i ich potrzeby emocjonalne,
- reklamacje i niezadowolony gość,
- techniki deeskalacji emocji i rozwiązywania konfliktów.

## 4. Aktywne słuchanie w środowisku gastronomicznym

- techniki aktywnego słuchania w kontakcie z klientem,
- komunikacja niewerbalna w obsłudze,
- ćwiczenia praktyczne i scenki branżowe.

## 5. Odporność emocjonalna w pracy pod presją

- zarządzanie stresem podczas szczytu,
- techniki regulacji emocji w wysokim tempie pracy,
- budowanie odporności emocjonalnej w zespole.

## Walidacja efektów uczenia się

- test teoretyczny,
- obserwacja w warunkach symulowanych.

Warunki organizacyjne: W celu osiągnięcia maksymalizacji efektów szkolenia, grupa uczestników powinna wynosić minimum 2 osoby. Realizacja zadań i ćwiczeń będzie przeprowadzona w taki sposób, aby stopniowo narastał ich stopień trudności, ale ich realizacja była w zasięgu możliwości uczestników. Szkolenie przewiduje pracę całej grupy, jak również w podziale na grupy. Prowadzone w ramach szkolenia zajęcia będą realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności. W trakcie szkolenia uczestnicy wykonują ćwiczenia praktyczne, analizują case studies, uczestniczą w symulacjach oraz opracowują propozycje działań możliwych do wdrożenia w organizacji.

Zajęcia teoretyczne 3 godziny, zajęcia praktyczne 5 godzin.

Po zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej, uczestnik otrzymuje odpowiednie zaświadczenie o jej ukończeniu.

Szkolenie adresowane jest do:

- przedsiębiorców,
- kadry zarządzającej,
- liderów zespołów,
- pracowników.

Walidacja efektów uczenia się realizowana jest jako odrębny etap procesu usługi rozwojowej, niezależny od procesu kształcenia, bez elementów dydaktycznych oraz bez udzielania wskazówek uczestnikom.

Walidacja obejmuje:

1. Test teoretyczny online (weryfikujący efekty wiedzy),

2. Zadanie praktyczne realizowane w formule obserwacji w warunkach symulowanych online.

### **a) Opis symulacji i przedmiotu obserwacji**

W ramach zadania praktycznego uczestnik bierze udział w analizie sytuacji zawodowej związanej z komunikacją interpersonalną oraz zarządzaniem emocjami w środowisku pracy.

Zadanie polega na:

- identyfikacji emocji i potrzeb występujących w przedstawionej sytuacji zawodowej,
- analizie sposobu komunikacji pomiędzy uczestnikami sytuacji,
- wskazaniu barier komunikacyjnych oraz ich wpływu na współpracę,
- zaproponowaniu działań wspierających skuteczną komunikację i budowanie relacji zawodowych,
- opracowaniu rozwiązań wykorzystujących inteligencję emocjonalną w celu poprawy współpracy i ograniczenia konfliktów,
- przygotowaniu rekomendacji możliwych do zastosowania w środowisku pracy.

Przedmiotem obserwacji jest faktyczne działanie uczestnika, w szczególności:

- sposób analizy przedstawionej sytuacji,
- umiejętność rozpoznawania emocji i potrzeb uczestników komunikacji,
- trafność proponowanych rozwiązań komunikacyjnych,
- umiejętność wykorzystania zasad inteligencji emocjonalnej w praktyce,
- sposób prezentacji i uzasadnienia proponowanych działań.

### **b) Sposób realizacji walidacji online i dowody walidacyjne**

Zadanie realizowane jest:

- na żywo w formule online (platforma komunikacyjna Zoom),
- w oparciu o scenariusz sytuacji zawodowej, studium przypadku lub ćwiczenie praktyczne dotyczące komunikacji interpersonalnej.

Dowodami walidacyjnymi są:

- arkusz oceny zadania praktycznego,
- protokół walidacji podpisany przez walidatora,
- test teoretyczny,
- dokumentacja walidacyjna sporządzona przez osobę walidującą.

### **c) Progi zaliczenia**

**Test teoretyczny:**

- minimum 60% poprawnych odpowiedzi.

**Zadanie praktyczne:**

- minimum 60% punktów w arkuszu oceny obejmującym kryteria:
  - poprawność analizy sytuacji komunikacyjnej,
  - trafność identyfikacji emocji, potrzeb i barier komunikacyjnych,
  - adekwatność proponowanych rozwiązań wspierających komunikację i współpracę,
  - umiejętność zastosowania zasad inteligencji emocjonalnej w środowisku zawodowym,
  - jakość uzasadnienia proponowanych działań.

d) Odrębność etapu walidacji

Walidacja realizowana jest jako oddzielny moduł usługi, bez elementów szkoleniowych, bez omawiania odpowiedzi i bez informacji zwrotnej o charakterze dydaktycznym.

Proces walidacji przeprowadzany jest wyłącznie przez osobę walidującą, inną niż trener prowadzący szkolenie.

Trener nie uczestniczy w procesie walidacji – nie ocenia, nie komentuje, nie udziela wskazówek ani nie bierze udziału w podejmowaniu decyzji o zaliczeniu.

Wyniki walidacji dokumentowane są w formie:

- arkuszy ocen,
- protokołu walidacji,
- testów teoretycznych,
- podpisanych przez osobę walidującą.

Efekty o charakterze wiedzy weryfikowane są testem teoretycznym.

Efekty o charakterze umiejętności weryfikowane są zadaniem praktycznym realizowanym w warunkach symulowanych.

Każdy efekt uczenia się został przypisany do konkretnego elementu walidacji, co zapewnia jednoznaczne potwierdzenie osiągnięcia zakładanych efektów uczenia się.

Warunkiem ukończenia usługi rozwojowej jest:

- udział 100% zajęć,
- uzyskanie pozytywnego wyniku walidacji efektów uczenia się.

Zaświadczenie o ukończeniu usługi wydawane jest po spełnieniu obu powyższych warunków.

W przypadku niezaliczenia walidacji uczestnik nie uzyskuje potwierdzenia kompetencji, niezależnie od spełnienia wymogu frekwencji.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 11

| Przedmiot / temat   | Typ aktywności | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|----------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 11</b> Emocje w kontakcie z gościem (chat, współdzielenie ekranu, rozmowa)       | Zajęcia        | Borys Kowalski | 08-07-2026            | 09:00               | 10:30               | 01:30         |
| <b>2 z 11</b> -   | Przerwa        | -              | 08-07-2026            | 10:30               | 10:45               | 00:15         |
| <b>3 z 11</b> Komunikacja w zespole kuchnia-sala (chat, współdzielenie ekranu, rozmowa) | Zajęcia        | Borys Kowalski | 08-07-2026            | 10:45               | 12:15               | 01:30         |
| <b>4 z 11</b> -   | Przerwa        | -              | 08-07-2026            | 12:15               | 12:45               | 00:30         |

| Przedmiot / temat   | Typ aktywności | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---|----------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 5 z 11 Trudny klient w praktyce (chat, współdzielenie ekranu, rozmowa)  | Zajęcia        | Borys Kowalski | 08-07-2026            | 12:45               | 14:15               | 01:30         |
| 6 z 11 -  | Przerwa        | -              | 08-07-2026            | 14:15               | 14:30               | 00:15         |
| 7 z 11 Aktywne słuchanie w środowisku gastronomicznym – ćwiczenia i scenki (chat, współdzielenie ekranu, rozmowa) | Zajęcia        | Borys Kowalski | 08-07-2026            | 14:30               | 15:30               | 01:00         |
| 8 z 11 -  | Przerwa        | -              | 08-07-2026            | 15:30               | 15:45               | 00:15         |
| 9 z 11 Odporność emocjonalna w pracy pod presją (chat, współdzielenie ekranu, rozmowa)                            | Zajęcia        | Borys Kowalski | 08-07-2026            | 15:45               | 16:15               | 00:30         |
| 10 z 11 Warsztat końcowy: scenki i ćwiczenia komunikacyjne (chat, współdzielenie ekranu, rozmowa)                 | Zajęcia        | Borys Kowalski | 08-07-2026            | 16:15               | 16:30               | 00:15         |
| 11 z 11 -   | Walidacja      | -              | 08-07-2026            | 16:30               | 17:00               | 00:30         |

## Podsumowanie

| Rodzaj godzin                 | Liczba godzin |
|-------------------------------|---------------|
| Suma godzin zegarowych usługi | 08:00         |

| Rodzaj godzin                        | Liczba godzin |
|--------------------------------------|---------------|
| w tym suma godzin zajęć              | 06:15         |
| w tym suma godzin walidacji          | 00:30         |
| w tym suma przerw                    | 01:15         |
| Suma godzin dydaktycznych bez przerw | 09:00         |

## Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 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 w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

## Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 1 750,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 1 422,76 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 218,75 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 177,85 PLN   |

## Liczba godzin usługi

| Rodzaj godzin                   | Liczba godzin |
|---------------------------------|---------------|
| Liczba godzin zegarowych usługi | 08:00         |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



## Borys Kowalski

Osobą prowadzącą usługę jest Borys Kowalski – trener i przedsiębiorca z ponad dziesięcioletnim doświadczeniem w sprzedaży i prowadzeniu szkoleń, warsztatów i projektów rozwojowych. Ukończył liczne kursy i szkolenia z umiejętności miękkich, psychologii, a także związane z tematem ekologii, zielonej transformacji, czy nowych technologii. Od 2014 roku aktywnie działa na rynku szkoleniowym w Polsce i za granicą, realizując projekty dla firm z różnych branż, w tym w obszarze wdrażania praktyk proekologicznych i budowania kultury organizacyjnej opartej na zrównoważonym rozwoju.

Przeszkolił ponad 8 000 osób, koncentrując się na rozwijaniu kompetencji pracowników, budowaniu postaw proekologicznych, wykorzystaniu narzędzi cyfrowych w zarządzaniu oraz motywowaniu zespołów do zmian. Prowadzi projekty edukacyjne i konferencje rozwojowe, w których istotnym elementem jest świadomość nowych technologii także związana z ekologią i obecnymi zmianami na świecie.

Ukończył szkolenia z zakresu ESG, gospodarki obiegu zamkniętego (GOZ) oraz efektywności energetycznej w przedsiębiorstwach (2024–2025). Wiedzę tę wykorzystuje w pracy trenerskiej, przygotowując firmy do zielonej transformacji.

Współpracuje z firmami związanymi z odnawialną energią przy projektach szkoleniowych i doradczych w zakresie świadomości energetycznej i wdrażania zielonych praktyk w organizacjach.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnikom zostaną przekazane materiały dydaktyczne w postaci prezentacji PowerPoint.

Materiały zgodne ze standardem WCAG 2.1.

### Warunki uczestnictwa

Szkolenie adresowane jest do:

- pracowników obsługi klienta,
- kucharzy i pracowników kuchni,
- kierowców i dostawców współpracujących z klientem,
- kelnerów i pracowników sali,
- właścicieli i kadry zarządzającej w branży gastronomicznej i usługowej,
- wszystkich pracowników mających bezpośredni lub pośredni kontakt z klientem.

### Informacje dodatkowe

W przypadku osób z dofinansowaniem powyżej 70% usługa zwolniona z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 litera a) ustawy o VAT i § 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 (tekst jednolity Dz.U. z 2025r., poz. 832)

Organizator zapewnia dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami podczas realizacji usług rozwojowych zgodnie z Ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2022 poz. 2240) oraz „Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027”.

**W przypadku potrzeby zapewnienia specjalnych udogodnień prosimy o kontakt pod numerem 500 026 554 lub mailem na [psulkowski@gmail.com](mailto:psulkowski@gmail.com) przed zapisem na usługę!**

# Warunki techniczne

Forma zdalna usługi. Szkolenie prowadzone jest za pośrednictwem platformy ZOOM.US.

1. W celu prawidłowego i pełnego korzystania z usługi, uczestnik powinien dysponować: urządzeniem mającym dostęp do sieci Internet (komputer, smartfon, tablet), zdolnym do odbioru dźwięku (głośniki, słuchawki), zdolnym do przekazywania dźwięku (mikrofon) w celu interakcji pomiędzy trenerem a uczestnikiem, przeglądarką Windows: IE 11+, Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+, Mac: Safari 7+, Firefox 27+, Chrome 30+.

2. Minimalna wymagana szybkość połączenia internetowego w celu korzystania z webinarów wynosi 2 Mb/s (zalecane połączenie szerokopasmowe).

3. Dołączenie następuje poprzez kliknięcie w indywidualny link wysłany mailem do uczestnika przed analizą oraz wpisanie imienia i nazwiska.

Ważność linku - od rozpoczęcia szkolenia do jego zakończenia zgodnie z harmonogramem w karcie.

Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze znajdują się pod tym linkiem: <https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/201362023-System-Requirements-for-PC-Mac-and-Linux>

## Kontakt



**PIOTR SUŁKOWSKI**

**E-mail** psulkowski@gmail.com

**Telefon** (+48) 500 026 554