



Budowanie efektywnych relacji w zespole. Skuteczna komunikacja wewnętrzna w firmach z branży HoReCa. | *możliwa forma zdalna

Numer usługi 2024/04/16/47040/2125086

3 013,50 PLN brutto
2 450,00 PLN netto
188,34 PLN brutto/h
153,13 PLN netto/h

ACTIVEMED
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZALNOŚ
CIĄ



📍 Lublin / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 16 h
📅 24.06.2024 do 25.06.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupą docelową tego szkolenia są pracownicy z różnych działów i szczebli hierarchicznych w firmie hotelarsko-gastronomicznej, którzy chcą doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne w celu poprawy efektywności działania zespołu oraz budowania pozytywnych relacji w miejscu pracy.
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	23-06-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
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

Po szkoleniu uczestnicy rozwiną umiejętności interpersonalne, tj.: aktywne słuchanie, wyrażanie myśli i emocji, interpretowanie komunikacji niewerbalnej oraz poszerzą swoje umiejętności komunikacyjne i będą potrafili eliminować bariery komunikacyjne co poprawi efektywność działania zespołu oraz budowania pozytywnych relacji w miejscu pracy. Rozwój tych umiejętności przyczyni się też do zwiększenia zaangażowania pracowników oraz efektywności działania przedsiębiorstwa, zmniejszy ilość konfliktów

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiują kluczowe pojęcia z zakresu komunikacji wewnątrz firmy.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny
Rozróżniają różne style komunikacji i ich wpływ na efektywność pracy zespołu.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny
Wykorzystują techniki aktywnego słuchania w codziennej interakcji z współpracownikami.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny
Planują skuteczne strategie rozwiązywania konfliktów w miejscu pracy.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny
Stosują narzędzia komunikacji niewerbalnej w celu poprawy zrozumienia i interpretacji komunikatu.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny
Budują pozytywne relacje zespołowe oparte na zaufaniu i otwartej komunikacji.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Ujednolicają przekazy informacyjne w firmie, eliminując niejasności i zapobiegając powstawaniu plotek.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny
Eliminują bariery komunikacyjne, które mogą prowadzić do nieporozumień i konfliktów.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny
Diagnostują problemy komunikacyjne i podejmują działania naprawcze w ramach zespołu.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	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

Dzień 1

1. Komunikacja interpersonalna – proces komunikacji:

- definicja procesu komunikacji interpersonalnej;
- elementy składowe skutecznej komunikacji.

2. Sposoby komunikacji – werbalna i niewerbalna:

- omówienie różnych form komunikacji werbalnej;
- wyjaśnienie znaczenia komunikacji niewerbalnej (gesty, mimika, postawa ciała, ton głosu, dystans).
- praktyczne wskazówki dotyczące komunikacji niewerbalnej w miejscu pracy.
- trening rozpoznawania i interpretacji sygnałów niewerbalnych.

3. Narzędzia stosowane w komunikacji:

- praktyczne techniki poprawiające skuteczność komunikacji wewnętrznej w firmie;
- zastosowanie nowych narzędzi komunikacyjnych w codziennej pracy - SLACK.

4. Czynniki odgrywające ważną rolę w komunikacji:

- analiza czynników wpływających na skuteczność komunikacji;
- wskazanie na znaczenie czynników takich jak empatia, jasność przekazu, otwartość na dialog.

5. Bariery komunikacyjne w pracy:

- identyfikacja najczęstszych barier komunikacyjnych w relacjach ze współpracownikami;
- wskazanie sposobów eliminacji bariery komunikacyjnych.

Dzień 2

1. Znaczenie form przekazu:

- omówienie różnych form przekazu informacji wewnątrz firmy;
- wyjaśnienie, jak dobierać odpowiednią formę przekazu w zależności od sytuacji.

2. Zwroty, których należy unikać w komunikacji:

- przegląd zwrotów i sformułowań, które mogą być nieodpowiednie lub niezręczne w relacjach z klientami;
- alternatywne sposoby wyrażania myśli i uczuć.

3. Ukryte poziomy komunikatów:

- omówienie koncepcji ukrytych poziomów komunikacji i ich znaczenia w relacjach;
- techniki odczytywania ukrytych treści w wypowiedziach rozmówcy.

4. Aktywne słuchanie:

- wyjaśnienie skutecznych metod aktywnego słuchania w kontekście pracy zespołowej;
- trening praktycznych umiejętności aktywnego słuchania, w tym dopytywania, podsumowywania i odzwierciedlania.

5. Podsumowanie i zamykanie:

- podsumowanie kluczowych zagadnień omawianych podczas szkolenia.

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	24-06-2024	08:00	10:00	02:00
2 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	24-06-2024	10:00	10:15	00:15
3 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	24-06-2024	10:15	12:15	02:00
4 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	24-06-2024	12:15	12:45	00:30
5 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	24-06-2024	12:45	14:45	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	24-06-2024	14:45	15:00	00:15
7 z 14 Moduł IV	Edyta Budzińska-Musiał	24-06-2024	15:00	16:00	01:00
8 z 14 Moduł I	Edyta Budzińska-Musiał	25-06-2024	08:00	10:00	02:00
9 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	25-06-2024	10:00	10:15	00:15
10 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	25-06-2024	10:15	12:15	02:00
11 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	25-06-2024	12:15	12:45	00:30
12 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	25-06-2024	12:45	14:45	02:00
13 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	25-06-2024	14:45	15:00	00:15
14 z 14 Moduł IV	Edyta Budzińska-Musiał	25-06-2024	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 71 733 60 85
justyna.wania@activemed.pl

Adres

Lublin

Lublin

woj. lubelskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Edyta Budzińska-Musiał

E-mail edyta.bmusial@mbmacademy.pl

Telefon (+48) 519 305 416