



Łącząc pokolenia - skuteczna komunikacja w świecie HoReCa. | *możliwa forma zdalna

Numer usługi 2024/04/16/47040/2125443

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

CIA



📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 26.07.2024 do 27.07.2024

Informacje podstawowe

Kategoria

Inne / Gastronomia

Sposób dofinansowania

wsparcie dla pracodawców i ich pracowników

Grupa docelowa usługi

Grupa docelowa tego szkolenia obejmuje wszystkich pracowników w branży usług gastronomicznych, takich jak kelnerzy, kucharze, barmani, menedżerowie restauracji, obsługa hotelowa oraz wszyscy inni zatrudnieni w restauracjach, hotelach, kawiarniach, barach i podobnych miejscach. Skuteczna komunikacja międzypokoleniowa jest dla tej grupy pracowników kluczowa ze względu na różnorodność wiekową oraz zróżnicowane doświadczenia i style pracy. W środowisku gastronomicznym często spotykamy się z pracownikami reprezentującymi różne pokolenia, co może prowadzić do konfliktów i nieporozumień. Dlatego umiejętność efektywnego porozumiewania się z osobami różnych grup wiekowych jest nie tylko istotna dla skutecznej współpracy i rozwiązywania problemów wewnątrz zespołu, ale także dla budowania pozytywnych relacji z klientami. Posiadanie umiejętności komunikacji międzypokoleniowej może przyczynić się do zwiększenia zaangażowania pracowników, poprawy atmosfery pracy oraz jakości obsługi klienta.

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

16

Data zakończenia rekrutacji

25-07-2024

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

16

Cel

Cel edukacyjny

Po szkoleniu uczestnik będzie umiał budować trwałe relacje z pacjentami, wykorzystując 4 etapy budowania relacji oraz stosując dyplomację w trudnych sytuacjach. Będzie potrafił odczytywać ukryte treści w wypowiedziach rozmówców, stosując model 4 płaszczyzn komunikacyjnych wg Von Thun'a, oraz unikać niepożądanych zwrotów. Nabędzie umiejętność dostosowywania komunikacji do różnych pokoleń, eliminowania blokad komunikacyjnych oraz projektowania przekazu zrozumiałego dla różnych grup wiekowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiują podstawowe koncepcje komunikacji interpersonalnej, w tym procesu komunikacji oraz narzędzi stosowanych w komunikacji.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny
Rozróżniają czynniki wpływające na skuteczność komunikacji, takie jak akcentowanie i płynność wypowiedzi.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny
Planują strategie adaptacji komunikacji do różnych pokoleń, uwzględniając ich oczekiwania i preferencje.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny
Rozróżniają blokady utrudniające porozumienie międzypokoleniowe, takie jak stereotypy i uprzedzenia.	Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.	Test teoretyczny
Wykorzystują umiejętności aktywnego słuchania i techniki dopytywania w kontakcie z gośćmi i współpracownikami.	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
<p>Eliminują bariery komunikacyjne poprzez stosowanie skutecznych technik, takich jak podsumowywanie i odzwierciedlanie.</p>	<p>Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Wykorzystują znaczenie komunikacji niewerbalnej, takiej jak postawa ciała i ton głosu, w budowaniu relacji z pacjentami.</p>	<p>Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Rozróżniają różne metody stosowania dyplomacji w komunikacji.</p> <p>Wykorzystują model 4 płaszczyzn komunikacyjnych wg Von Thun'a w interpretacji treści wypowiedzi.</p>	<p>Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.</p> <p>Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.</p>	<p>Test teoretyczny</p> <p>Test teoretyczny</p>
<p>Unikają niepożądanych zwrotów w kontaktach z gośćmi.</p>	<p>Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Wykorzystują techniki dostosowywania komunikacji do różnych pokoleń.</p>	<p>Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Rozróżniają blokady komunikacyjne i eliminują je w pracy z różnymi grupami wiekowymi.</p>	<p>Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.</p>	<p>Test teoretyczny</p>
<p>Planują przekaz komunikacyjny zrozumiały dla różnych grup wiekowych.</p>	<p>Kryterium weryfikacji obejmuje zadawanie pytań dotyczących danego zakresu tematycznego oraz ocenę obecności, aktywnego uczestnictwa i zaangażowania w interakcję podczas zajęć szkoleniowych.</p>	<p>Test teoretyczny</p>

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. Podstawy skutecznej komunikacji międzypokoleniowej w służbie zdrowia

1. Komunikacja – podstawy:

- komunikacja interpersonalna – proces komunikacji;
- sposoby komunikacji – werbalna i niewerbalna;
- narzędzia stosowane w komunikacji: parafraza, aktywne słuchanie, odzwierciedlenie, podsumowanie, komunikat „ja” i komunikat „ty”, dźwięki paralingwistyczne.

2. Czynniki odgrywające ważną rolę w komunikacji, tj.: akcentowanie, płynność wypowiedzi, parafrazowanie i inne.

3. Komunikacja między pokoleniami BB,X,Y,Z:

- czego w komunikacji oczekują ode mnie inne pokolenia;
- blokady utrudniające porozumienie na płaszczyźnie myśli i zachowania;
- jak projektować i dostosować przekaz z uwzględnieniem różnic międzypokoleniowych?
- informacja zwrotna w praktyce: feedback vs. feedforward

4. Bariery komunikacyjne w pracy z pacjentem - rozpoznawanie i eliminacja barier komunikacyjnych.

5. Aktywne słuchanie:

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

6. Komunikacja niewerbalna i jej znaczenie w komunikacji - postawa, mimika, gesty, dystans, ton głosu/brzmienie.

7. Kluczowe zasady skutecznej komunikacji.

Dzień 2: Zaawansowane techniki komunikacyjne i dyplomacja w służbie zdrowia

1. Etapy budowania relacji - poznawanie i stosowanie 4 etapów budowania relacji.

2. Dyplomacja w komunikacji - umiejętność stosowania dyplomacji w trudnych sytuacjach komunikacyjnych.

3. Ukryte poziomy komunikatów:

- odczytywanie ukrytych treści w wypowiedzi rozmówcy;
- model 4 płaszczyzn komunikacyjnych wg Von Thun'a;
- praktyczne sposoby na dobrą komunikację z różnymi pacjentami.

4. Zwroty, których należy unikać w komunikacji z pacjentami.

5. Precyzja odbioru komunikatu.

6. Podsumowanie i zamykanie:

- podsumowanie kluczowych zagadnień omawianych podczas szkolenia;
- zapewnienie przestrzeni dla uczestników do dzielenia się swoimi refleksjami i wnioskami.

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	26-07-2024	08:00	10:00	02:00
2 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	26-07-2024	10:00	10:15	00:15
3 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	26-07-2024	10:15	12:15	02:00
4 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	26-07-2024	12:15	12:45	00:30
5 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	26-07-2024	12:45	14:45	02:00
6 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	26-07-2024	14:45	15:00	00:15
7 z 14 Moduł IV	Edyta Budzińska-Musiał	26-07-2024	15:00	16:00	01:00
8 z 14 Moduł I	Edyta Budzińska-Musiał	27-07-2024	08:00	10:00	02:00
9 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	27-07-2024	10:00	10:15	00:15
10 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	27-07-2024	10:15	12:15	02:00
11 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	27-07-2024	12:15	12:45	00:30
12 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	27-07-2024	12:45	14:45	02:00
13 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	27-07-2024	14:45	15:00	00:15
14 z 14 Moduł IV	Edyta Budzińska-Musiał	27-07-2024	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

Warszawa

Warszawa

woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Edyta Budzińska-Musiał

E-mail edyta.bmusial@mbmacademy.pl

Telefon (+48) 519 305 416