



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

Numer usługi 2024/04/16/47040/2125718

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  
CIĄ



📍 Katowice / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 12.08.2024 do 13.08.2024

## 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

11-08-2024

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

Katowice

Katowice

woj. śląskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Edyta Budzińska-Musiał**

**E-mail** edyta.bmusial@mbmacademy.pl

**Telefon** (+48) 519 305 416