



Rozwiązywanie konfliktów w zespole pracowniczym w branży HoReCa z wykorzystaniem elementów i narzędzi stosowanych w komunikacji interpersonalnej – szkolenie. | *możliwa forma zdalna

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

Numer usługi 2024/04/17/47040/2127171

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 16.09.2024 do 17.09.2024



Informacje podstawowe

| | |
|--------------------------------------|--|
| Kategoria | Inne / Gastronomia |
| Sposób dofinansowania | wsparcie dla pracodawców i ich pracowników |
| Grupa docelowa usługi | <p>Grupa docelowa szkolenia obejmuje szeroki zakres pracowników i menedżerów z branży HoReCa, w tym kelnerów, kucharzy, recepcjonistów, personel obsługi klienta oraz osoby odpowiedzialne za zarządzanie placówkami gastronomicznymi. Przeznaczone jest dla wszystkich pracowników zaangażowanych w bezpośrednią interakcję z klientami, jak również dla osób odpowiedzialnych za zarządzanie personelem. Uczestnicy szkolenia mogą pochodzić zarówno z restauracji, jak i hoteli, kawiarni, barów oraz innych placówek gastronomicznych. Program jest skierowany do osób, które chcą pogłębić swoją wiedzę i umiejętności w rozwiązywaniu konfliktów w miejscu pracy oraz doskonalić swoje umiejętności komunikacyjne w kontekście pracy zespołowej w branży HoReCa.</p> |
| Minimalna liczba uczestników | 6 |
| Maksymalna liczba uczestników | 16 |
| Data zakończenia rekrutacji | 15-09-2024 |
| Forma prowadzenia usługi | stacjonarna |
| Liczba godzin usługi | 16 |

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Rozwiązywanie konfliktów w zespole pracowniczym w branży HoReCa z wykorzystaniem elementów i narzędzi stosowanych w komunikacji interpersonalnej – szkolenie" przygotowuje uczestników do samodzielnego identyfikowania, rozpoznawania i skutecznego rozwiązywania różnorodnych konfliktów w miejscu pracy, poprawy komunikacji interpersonalnej, budowania pozytywnej atmosfery w zespole, zapobiegania eskalacji konfliktów, czy prowadzenia skutecznych negocjacji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|---------------------------------|---|------------------|
| Rozwiązuje konflikty w zespole. | Rozróżnia różne rodzaje konfliktów występujących w zespole pracowniczym oraz identyfikuje specyfikę każdego z nich w kontekście pracy w restauracji, hotelu lub innej placówce gastronomicznej. | Test teoretyczny |
| | Definiuje pojęcie konfliktu w kontekście obsługi gości i świadczenia usług hotelarsko-gastronomicznych. | Test teoretyczny |
| | Rozumie specyfikę konfliktów w środowisku pracowniczym. | Test teoretyczny |
| | Analizuje sytuacje konfliktowe, uwzględniając kontekst branżowy, identyfikując przyczyny i skutki konfliktu. | Test teoretyczny |
| | Stosuje różne style rozwiązywania konfliktów w praktyce, dostosowując podejście do specyfiki sytuacji w branży. | Test teoretyczny |
| | Buduje atmosferę sprzyjającą współpracy w zespole poprzez skuteczne rozwiązywanie sytuacji konfliktowych. | Test teoretyczny |
| | Zapobiega konfliktom poprzez wcześniejsze rozpoznawanie sygnałów wskazujących na potencjalne sytuacje konfliktowe oraz podejmuje działania zapobiegające eskalacji konfliktu w pracy. | Test teoretyczny |

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|---|--|-------------------------|
| | <p>Wykorzystuje różne techniki komunikacyjne w praktycznych sytuacjach rozwiązywania konfliktów, poprawiając skuteczność komunikacji z gośćmi oraz między członkami zespołu.</p> | <p>Test teoretyczny</p> |
| | <p>Rozpoznaje różne typy zachowań społecznych oraz typy osobowości wpływających na konflikty w zespole.</p> | <p>Test teoretyczny</p> |
| <p>Wykorzystuje narzędzia komunikacji interpersonalnej.</p> | <p>Wykorzystuje poznane narzędzia komunikacyjne, takie jak parafraza, klaryfikacja, doprecyzowanie, komunikaty "ja" i "ty", oraz dźwięki paralingwistyczne, w codziennej pracy.</p> | <p>Test teoretyczny</p> |
| | <p>Unika eskalacji konfliktów poprzez zastosowanie skutecznych strategii komunikacyjnych i zarządzania emocjami w kontekście pracy w restauracji, hotelu lub innej placówce gastronomicznej.</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

Program ramowy szkolenia odpowiada na potrzeby związane z utrzymaniem i wzmocnieniem wiedzy uczestników w obszarze identyfikowania i rozpoznawania różnych rodzajów konfliktów występujących w zespole pracowniczym, stosowania skutecznych technik rozwiązywania konfliktów, poprawy komunikacji interpersonalnej, budowania pozytywnej atmosfery w zespole oraz umiejętności zapobiegania eskalacji konfliktów w miejscu pracy w branży HoReCa. Program szkolenia przewiduje prace w parach i w grupach kilku osobowych w zależności od ćwiczenia, a także pracę indywidualną.

*** 1 godzina dydaktyczna = 1 godzina zegarowa**

Dzień 1: Wprowadzenie do konfliktów

1. Co to jest konflikt – definicja:

- Omówienie podstawowej definicji konfliktu w kontekście pracy w branży hotelarsko-gastronomicznej.
- Przykłady sytuacji konfliktowych.

2. Emocje w konflikcie:

- Analiza roli emocji w sytuacjach konfliktowych w kontekście świadczenia usług i opieki nad gośćmi w branży HoReCa.
- Wypracowanie strategii zarządzania własnymi emocjami w trudnych sytuacjach.

3. Zachowania społeczne i typy osobowości w konfliktach:

- Identyfikacja różnych zachowań społecznych wpływających na konflikty w zespole pracowniczym.
- Poznanie podstawowych typów osobowości i ich wpływu na dynamikę konfliktów.

4. Rodzaje konfliktów i ich specyfika:

- Klasyfikacja konfliktów występujących w branży HoReCa.
- Omówienie specyfiki każdego rodzaju konfliktu i potencjalnych konsekwencji.

5. Techniki komunikacyjne w sytuacjach konfliktowych:

- Przedstawienie skutecznych technik komunikacyjnych w rozwiązywaniu konfliktów.
- Warsztaty praktyczne z zastosowania technik komunikacyjnych w różnych scenariuszach konfliktowych.

Dzień 2: Skuteczne rozwiązywanie konfliktów (8 godzin)

1. Analiza konfliktu:

- Nauka systematycznej analizy sytuacji konfliktowej, uwzględniającej kontekst branżowy.
- Ćwiczenia praktyczne z identyfikacji przyczyn i skutków konfliktu.

2. Rodzaje zachowań w sytuacjach konfliktowych:

- Rozwinięcie umiejętności rozpoznawania różnych zachowań w sytuacjach konfliktowych.
- Warsztaty praktyczne z reakcji na różne scenariusze konfliktowe.

3. Stopnie eskalacji konfliktu:

- Analiza stopni eskalacji konfliktu i odpowiednie reakcje w zależności od zaawansowania sytuacji.
- Studia przypadków, w których konflikty przeszły przez różne etapy eskalacji.

4. Style rozwiązywania konfliktu Thomasa-Kilmanna:

- Wyjaśnienie różnych stylów rozwiązywania konfliktów i ich zastosowanie w praktyce.
- Ćwiczenia grupowe z identyfikacji i rozwijania własnych stylów.

5. Podsumowanie:

- Podsumowanie kluczowych punktów z szkolenia.
- Otwarta dyskusja i wymiana doświadczeń uczestników.
- Walidacja efektów uczenia się.

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 | 16-09-2024 | 08:00 | 10:00 | 02:00 |
| 2 z 14 Przerwa kawowa | Edyta Budzińska-Musiał | 16-09-2024 | 10:00 | 10:15 | 00:15 |
| 3 z 14 Moduł II | Edyta Budzińska-Musiał | 16-09-2024 | 10:15 | 12:15 | 02:00 |
| 4 z 14 Przerwa obiadowa | Edyta Budzińska-Musiał | 16-09-2024 | 12:15 | 12:45 | 00:30 |
| 5 z 14 Moduł III | Edyta Budzińska-Musiał | 16-09-2024 | 12:45 | 14:45 | 02:00 |
| 6 z 14 Przerwa kawowa | Edyta Budzińska-Musiał | 16-09-2024 | 14:45 | 15:00 | 00:15 |
| 7 z 14 Moduł IV | Edyta Budzińska-Musiał | 16-09-2024 | 15:00 | 16:00 | 01:00 |
| 8 z 14 Moduł I | Edyta Budzińska-Musiał | 17-09-2024 | 08:00 | 10:00 | 02:00 |
| 9 z 14 Przerwa kawowa | Edyta Budzińska-Musiał | 17-09-2024 | 10:00 | 10:15 | 00:15 |
| 10 z 14 Moduł II | Edyta Budzińska-Musiał | 17-09-2024 | 10:15 | 12:15 | 02:00 |
| 11 z 14 Przerwa obiadowa | Edyta Budzińska-Musiał | 17-09-2024 | 12:15 | 12:45 | 00:30 |
| 12 z 14 Moduł III | Edyta Budzińska-Musiał | 17-09-2024 | 12:45 | 14:45 | 02:00 |
| 13 z 14 Przerwa kawowa | Edyta Budzińska-Musiał | 17-09-2024 | 14:45 | 15:00 | 00:15 |
| 14 z 14 Moduł IV - walidacja efektów uczenia się | Edyta Budzińska-Musiał | 17-09-2024 | 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

Kraków

Kraków

woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Edyta Budzińska-Musiał

E-mail edyta.bmusial@mbmacademy.pl

Telefon (+48) 519 305 416