



## 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 2024/04/18/47040/2127608

📍 Gdańsk / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 20.09.2024 do 21.09.2024



## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Gastronomia
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<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>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	6
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	16
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	19-09-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	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	20-09-2024	08:00	10:00	02:00
2 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	20-09-2024	10:00	10:15	00:15
3 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	20-09-2024	10:15	12:15	02:00
4 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	20-09-2024	12:15	12:45	00:30
5 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	20-09-2024	12:45	14:45	02:00
6 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	20-09-2024	14:45	15:00	00:15
7 z 14 Moduł IV	Edyta Budzińska-Musiał	20-09-2024	15:00	16:00	01:00
8 z 14 Moduł I	Edyta Budzińska-Musiał	21-09-2024	08:00	10:00	02:00
9 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	21-09-2024	10:00	10:15	00:15
10 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	21-09-2024	10:15	12:15	02:00
11 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	21-09-2024	12:15	12:45	00:30
12 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	21-09-2024	12:45	14:45	02:00
13 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	21-09-2024	14:45	15:00	00:15
14 z 14 Moduł IV - walidacja efektów uczenia się	Edyta Budzińska-Musiał	21-09-2024	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

Gdańsk

Gdańsk

woj. pomorskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Edyta Budzińska-Musiał**

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

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