



## Skuteczna komunikacja interpersonalna w branży hotelarsko - gastronomicznej

Numer usługi 2024/05/28/5615/2164462

150,00 PLN brutto

150,00 PLN netto

9,38 PLN brutto/h

9,38 PLN netto/h

Agencja Analiz i  
DoradztwaPersonalnego  
Psychological  
Solutions Group  
Remigiusz Koc

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Bydgoszcz / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 16.09.2024 do 17.09.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Organizacja
<b>Identyfikator projektu</b>	Regionalny Fundusz Szkoleniowy II
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie przeznaczone jest dla osób pracujących w branży hotelarsko-gastronomicznej, chcących doskonalić wykorzystywane w zawodzie kompetencje komunikacyjne.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	9
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	12
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	02-09-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie umiejętności w zakresie skutecznej komunikacji. Uczestnicy poznają wyznaczniki precyzyjnego komunikatu oraz techniki wspierające jego skuteczność. Szkolenie będzie również pomocne w uświadomieniu uczestnikom ich głównych trudności komunikacyjnych oraz wskaże im metody zwiększające ich efektywność komunikacyjną.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wzrost świadomości w zakresie własnych ograniczeń i możliwości komunikacyjnych	Uczestnik potrafi wskazać swoje mocne i słabe strony w kontekście procesu komunikacji interpersonalnej	Test teoretyczny
	Uczestnik wie, jakie są rodzaje komunikacji oraz jakie funkcje pełnią	Test teoretyczny
	Uczestnik zna techniki skutecznej komunikacji	Test teoretyczny
Wzrost umiejętności w zakresie wykorzystania technik aktywnego słuchania i asertywnej komunikacji	Uczestnik potrafi wskazać elementy aktywnego słuchania	Test teoretyczny
	Uczestnik zna techniki asertywnej komunikacji	Test teoretyczny
Wzrost wiedzy i umiejętności w zakresie przekazywania skutecznej informacji zwrotnej	Uczestnik potrafi zastosować model FUKO w komunikacji z innymi	Test teoretyczny
Wzrost umiejętności w zakresie wykorzystania zdobytej wiedzy w pracy zawodowej	Uczestnik potrafi wskazać metody, jakie wykorzystałby w konkretnych sytuacjach w swojej pracy zawodowej	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, certyfikat 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, certyfikat potwierdza rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

## Program

### **KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA I JEJ ROLA W CODZIENNEJ PRACY**

- Rodzaje i funkcje komunikacji
- Komunikacja niewerbalna i jej znaczenie
  - Składniki komunikacji niewerbalnej
  - Sztuka rozpoznawania komunikatów niewerbalnych
  - Znaczenie spójności komunikatów werbalnych z niewerbalnymi
- Komunikacja jednostronna vs dwustronna – kiedy stosować?
- Odpowiednia komunikacja a efektywne funkcjonowanie organizacji

### **FILARY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI**

- Znaczenie precyzyjnego przekazywania informacji
- Rola empatii poznawczej i emocjonalnej w komunikacji
- Konstruktywna informacja zwrotna
  - Zasady formułowania informacji zwrotnej
  - Różnica między krytyką konstruktywną i destruktywną
  - Znaczenie odpowiedniego feedbacku
  - Rola komunikatu „ja” w przekazywaniu informacji
- Rola skutecznego przepływu informacji – komunikacja pośrednia vs bezpośrednia, metody przekazywania informacji oraz ich wady i zalety
- Sztuka formułowania i odbierania asertywnych komunikatów
  - Asertywność w komunikacji
  - Zasady formułowania asertywnych komunikatów
- Słyszenie -> słuchanie -> aktywne słuchanie
  - Wyznaczniki aktywnego słuchania
  - Rola aktywnego słuchania w budowaniu relacji w zespole oraz z klientem

### **KOMUNIKACJA W SYTUACJACH TRUDNYCH**

- Rozpoznawanie barier komunikacyjnych i sposoby radzenia sobie z nimi
- Główne style zachowań klientów i właściwe sposoby reagowania na nie
- Umiejętne przyjmowanie krytyki
- Metoda zdartej płyty

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 11</b> Komunikacja interpersonalna i jej rola w codziennej pracy - część 1	Sandra Rona	16-09-2024	08:30	10:30	02:00
<b>2 z 11</b> przerwa	Sandra Rona	16-09-2024	10:30	10:45	00:15
<b>3 z 11</b> Komunikacja interpersonalna i jej rola w codziennej pracy - część 2	Sandra Rona	16-09-2024	10:45	12:45	02:00
<b>4 z 11</b> przerwa	Sandra Rona	16-09-2024	12:45	13:00	00:15
<b>5 z 11</b> Filary skutecznej komunikacji - część 1	Sandra Rona	16-09-2024	13:00	15:00	02:00
<b>6 z 11</b> Filary skutecznej komunikacji - część 2	Sandra Rona	17-09-2024	08:30	10:30	02:00
<b>7 z 11</b> przerwa	Sandra Rona	17-09-2024	10:30	10:45	00:15
<b>8 z 11</b> Komunikacja w sytuacjach trudnych - część 1	Sandra Rona	17-09-2024	10:45	12:45	02:00
<b>9 z 11</b> przerwa	Sandra Rona	17-09-2024	12:45	13:00	00:15
<b>10 z 11</b> Komunikacja w sytuacjach trudnych - część 2	Sandra Rona	17-09-2024	13:00	15:00	02:00
<b>11 z 11</b> walidacja	-	17-09-2024	15:00	15:30	00:30

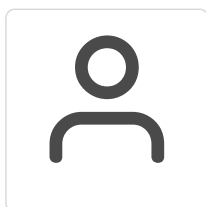
## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	150,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	9,38 PLN
Koszt osobogodziny netto	9,38 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Sandra Rona

Psycholog, trener. Zawodowo związana z Agencją Analiz i Doradztwa Personalnego PSG, gdzie oprócz działalności trenerskiej zajmuję się realizacją i koordynacją projektów szkoleniowo-doradczych.

Jestem absolwentką Uniwersytetu Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy. Ukończyłam m.in. Kurs Trenerski "Rozvihak" oraz Studium Socjoterapii i Treningu Interpersonalnego.

W pracy trenerskiej specjalizuję się w prowadzeniu szkoleń i warsztatów z zakresu rozwoju kompetencji miękkich, min. współpracy w zespole, komunikacji interpersonalnej, zarządzania zasobami ludzkimi, autoprezentacji.

W pracy szkoleniowej staram się łączyć teorię z praktyką, kładąc nacisk na aktywizację uczestników podczas specjalnie dobranych ćwiczeń szkoleniowych.

Posiadam ponad 12-letnie doświadczenie w realizacji szkoleń dla pracowników zarówno przedsiębiorstw komercyjnych jak i instytucji publicznych.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy z uczestników otrzyma drukowane materiały szkoleniowe oraz certyfikat uczestnictwa.

### Informacje dodatkowe

Szkolenie trwa 16 godzin dydaktycznych, czyli 16x45minut.

## Adres

Bydgoszcz

Bydgoszcz

woj. kujawsko-pomorskie

# Kontakt



**Sandra Rona**

**E-mail** [sandra.rona@psg.edu.pl](mailto:sandra.rona@psg.edu.pl)

**Telefon** (+48) 601 832 653