



## Skuteczna komunikacja interpersonalna w branży hotelarsko - gastronomicznej jako narzędzie wzmacniające współpracę w zespole oraz relacje z klientem

Numer usługi 2024/05/28/5615/2164462

2 400,00 PLN brutto  
2 400,00 PLN netto  
150,00 PLN brutto/h  
150,00 PLN netto/h

Agencja Analiz i  
Doradztwa  
Personalnego  
Psychological  
Solutions Group  
Remigiusz Koc

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Bydgoszcz / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 11.04.2025 do 23.04.2025

## 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. Zwłaszcza w kontekście współpracy w zespole, jak i podczas pracy z klientem. |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 9   |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 12  |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 24-03-2025  |
| <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

Szkolenie przygotowuje uczestników do stosowania zasad skutecznej komunikacji w pracy zawodowej. 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 |
|---|---|------------------|
| Jest świadomy/a własnych zasobów komunikacyjnych  | Uczestnik wskazuje swoje mocne i słabe strony w kontekście procesu komunikacji interpersonalnej | Test teoretyczny |
|   | Uczestnik rozróżnia rodzaje komunikacji oraz wymienia ich funkcje                               | Test teoretyczny |
|   | Uczestnik zna techniki skutecznej komunikacji   | Test teoretyczny |
| Korzysta z wiedzy i umiejętności z zakresu technik aktywnego słuchania i asertywnej komunikacji | Uczestnik wskazuje elementy aktywnego słuchania   | Test teoretyczny |
|   | Uczestnik wymienia, opisuje i stosuje techniki skutecznej komunikacji                           | Test teoretyczny |
|   | Uczestnik charakteryzuje techniki asertywnej komunikacji  | Test teoretyczny |
| Posługuje się wiedzą z zakresu przekazywania skutecznej informacji zwrotnej                     | Uczestnik opisuje i stosuje model FUKO w przekazywaniu informacji zwrotnych                     | Test teoretyczny |
| Posługuje się wiedzą z zakresu komunikacji z klientem   | Uczestnik dobiera metody komunikacji do wybranych sytuacji oraz potrzeb klientów                | 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

Szkolenie przeznaczone jest dla osób pracujących w branży hotelarsko-gastronomicznej, chcących doskonalić wykorzystywane w zawodzie kompetencje komunikacyjne. Zwłaszcza w kontekście współpracy w zespole, jak i podczas pracy z klientem.

### **KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA I JEJ ROLA W CODZIENNEJ PRACY W BRANŻY HOTELARSKO-GASTRONOMICZNEJ**

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

### **FILARY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI**

- Znaczenie precyzyjnego przekazywania informacji
- Wybrane techniki zwiększające skuteczność komunikacji
- Konstruktywna informacja zwrotna
  - Zasady formułowania informacji zwrotnej
  - Różnica między krytyką konstruktywną i destruktywną
  - Znaczenie odpowiedniego feedbacku
  - Rola komunikatu „ja” w przekazywaniu informacji
- 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

### **EFEKTYWNA KOMUNIKACJA W ZESPOLE PRACOWNICZYM**

- Odpowiednia komunikacja a efektywne funkcjonowanie hotelu
- Rola empatii poznawczej i emocjonalnej w komunikacji
- Rola skutecznego przepływu informacji – komunikacja pośrednia vs bezpośrednia, metody przekazywania informacji oraz ich wady i zalety, dobór informacji do kanałów przekazu
- Toksyny komunikacyjne w zespołach i sposoby radzenia sobie z nimi

### **KOMUNIKACJA W SYTUACJACH TRUDNYCH Z KLIENTEM**

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

Szkolenie trwa 16 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) + przerwy (nie wliczające się w czas szkolenia).

Szkolenie nie wymaga szczególnych warunków organizacyjnych - na sali szkoleniowej dostępne będą drukowane materiały dla uczestników, tablica flipchart oraz rzutnik.

**Metoda szkoleniowa:** Program proponowanego szkolenia został oparty na zestawie praktycznych ćwiczeń i gier symulacyjnych z elementami autodiagnozy. W trakcie szkolenia kładzie się nacisk na aktywność uczestników w ramach zadań zespołowych (praca w mniejszych grupach) oraz podczas analizowanych case studies i materiałów wideo. Uczestnicy są motywowani do odwoływania się do własnych doświadczeń i sytuacji problematycznych.

Po zakończeniu szkolenia przeprowadzona zostanie weryfikacja postępów oraz ocena osiągnięcia efektów uczenia się w formie testu wiedzy po szkoleniu - czas walidacji nie wlicza się do czasu szkolenia.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

| Przedmiot / temat zajęć  | Prowadzący  | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|-------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 11</b><br>Komunikacja interpersonalna i jej rola w codziennej pracy           | Sandra Rona | 11-04-2025            | 08:30               | 10:30               | 02:00         |
| <b>2 z 11</b> przerwa  | Sandra Rona | 11-04-2025            | 10:30               | 10:45               | 00:15         |
| <b>3 z 11</b> Znaczenie precyzji komunikacji i rola skutecznego przepływu informacji | Sandra Rona | 11-04-2025            | 10:45               | 12:45               | 02:00         |
| <b>4 z 11</b> przerwa  | Sandra Rona | 11-04-2025            | 12:45               | 13:00               | 00:15         |
| <b>5 z 11</b><br>Konstruktywna informacja zwrotna                                    | Sandra Rona | 11-04-2025            | 13:00               | 15:00               | 02:00         |
| <b>6 z 11</b> Aktywne słuchanie i jego rola w skutecznym komunikowaniu się           | Sandra Rona | 23-04-2025            | 08:30               | 10:30               | 02:00         |
| <b>7 z 11</b> przerwa  | Sandra Rona | 23-04-2025            | 10:30               | 10:45               | 00:15         |
| <b>8 z 11</b><br>Komunikacja w zespole pracowniczym                                  | Sandra Rona | 23-04-2025            | 10:45               | 12:45               | 02:00         |

| Przedmiot / temat zajęć                      | Prowadzący  | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|-------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 9 z 11 przerwa                               | Sandra Rona | 23-04-2025            | 12:45               | 13:00               | 00:15         |
| 10 z 11<br>Komunikacja w sytuacjach trudnych | Sandra Rona | 23-04-2025            | 13:00               | 15:00               | 02:00         |
| 11 z 11 walidacja                            | -           | 23-04-2025            | 15:00               | 15:30               | 00:30         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|---|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 2 400,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 2 400,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 150,00 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 150,00 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 "Rozviyak" 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