



Komunikacja w zespole oraz komunikacja interpersonalna w branży hotelarsko - gastronomicznej

Numer usługi 2024/05/28/5615/2164521

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
📅 23.09.2024 do 24.09.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Identyfikator projektu	Regionalny Fundusz Szkoleniowy II
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie przeznaczone jest dla osób pracujących w branży hotelarsko-gastronomicznej, zmotywowanych do podnoszenia kompetencji z zakresu efektywnej komunikacji w zespole oraz komunikowania się z klientem.
Minimalna liczba uczestników	9
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	09-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie umiejętności w zakresie efektywnej komunikacji interpersonalnej. Uczestnicy mają okazję poznać i udoskonalić specyfikę komunikacji w ich zespole pracowniczym, ale też wypracować skuteczne sposoby komunikowania się z klientami.

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
Korzysta z wiedzy i umiejętności z zakresu technik aktywnego słuchania i asertywnej komunikacji	Uczestnik wymienia, opisuje i stosuje techniki skutecznej komunikacji	Test teoretyczny
	Uczestnik opisuje elementy aktywnego słuchania	Test teoretyczny
	Uczestnik charakteryzuje techniki asertywnej komunikacji	Test teoretyczny
Posługuje się wiedzą z zakresu przekazywania skutecznej informacji zwrotnej	Uczestnik opisuje i stosuje model FUKO	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

RODZAJE I ZNACZENIE KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ W PRACY W BRANŻY HOTELOWO-GASTRONOMICZNEJ

- Wybrane rodzaje i funkcje komunikacji
- Komunikacja werbalna i niewerbalna
 - Ocena skuteczności przekazu
 - Składniki komunikacji niewerbalnej
 - Sztuka rozpoznawania komunikatów niewerbalnych
- Komunikacja jednostronna vs dwustronna – wady i zalety

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

ROLA KOMUNIKACJI WE WZAJEMNYM MOTYWOWANIU

- Różnica między krytyką konstruktywną i destruktywną
 - Zasady konstruowania konstruktywnej krytyki
 - Zasady konstruowania adekwatnej pochwały
 - Rola komunikatu „ja” w przekazywaniu informacji
- Znaczenie informacji zwrotnej dla efektywności działania

KOMUNIKACJA W RELACJI Z KLIENTEM HOTELU

- Rola skutecznej komunikacji w budowaniu relacji z klientami
 - Nawiązanie kontaktu w oparciu o właściwą komunikację i percepcję społeczną
 - Identyfikacja specyfiki i oczekiwań klienta
 - Główne techniki zadawania pytań
 - Sposoby zamknięcia rozmowy z klientem
 - Rola przekonań i nastawienia w komunikacji z klientem
- Rozpoznawanie barier komunikacyjnych i sposoby radzenia sobie z nimi
- Asertywność w kontakcie z klientem
 - Metoda zdartej płyty
 - Umiejętne przyjmowanie krytyki
- Główne style zachowań klientów i właściwe sposoby reagowania na nie

AKTYWNE SŁUCHANIE I JEGO ROLA W EFEKTYWNYM KOMUNIKOWANIU SIĘ Z KLIENTEM I WSPÓŁPRACOWNIKIEM

- Poziomy aktywnego słuchania
- Narzędzia aktywnego słuchania
 - Metoda parafrazy
 - Pytania otwarte i zamknięte
 - Odzwierciedlenie i jego znaczenie
- Bariery aktywnego słuchania
- Model 4 płaszczyzn komunikacji

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Rola i znaczenie komunikacji interpersonalnej w pracy w branży hotelarsko - gastronomicznej	Krzysztof Kraszkiewicz	23-09-2024	08:30	10:30	02:00
2 z 11 przerwa	Krzysztof Kraszkiewicz	23-09-2024	10:30	10:45	00:15
3 z 11 Efektywna komunikacja w zespole pracowniczym	Krzysztof Kraszkiewicz	23-09-2024	10:45	12:45	02:00
4 z 11 przerwa	Krzysztof Kraszkiewicz	23-09-2024	12:45	13:00	00:15
5 z 11 Rola komunikacji we wzajemnym motywowaniu	Krzysztof Kraszkiewicz	23-09-2024	13:00	15:00	02:00
6 z 11 Komunikacja w relacji z klientem hotelu - część 1	Krzysztof Kraszkiewicz	24-09-2024	08:30	10:30	02:00
7 z 11 przerwa	Krzysztof Kraszkiewicz	24-09-2024	10:30	10:45	00:15
8 z 11 Komunikacja w relacji z klientem hotelu - część 2	Krzysztof Kraszkiewicz	24-09-2024	10:45	12:45	02:00
9 z 11 przerwa	Krzysztof Kraszkiewicz	24-09-2024	12:45	13:00	00:15
10 z 11 Aktywne słuchanie i jego rola w efektywnym komunikowaniu się z klientem i współpracownikami	Krzysztof Kraszkiewicz	24-09-2024	13:00	15:00	02:00
11 z 11 Walidacja	-	24-09-2024	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

Krzysztof Kraszkiewicz

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.

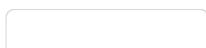
Adres

Bydgoszcz

Bydgoszcz

woj. kujawsko-pomorskie

Kontakt



Sandra Rona



E-mail sandra.rona@psg.edu.pl

Telefon (+48) 601 832 653