



## 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  
📅 10.04.2025 do 22.04.2025

## 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, zmotywowanych do podnoszenia kompetencji z zakresu efektywnej komunikacji w zespole oraz komunikowania się 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 efektywnej komunikacji interpersonalnej w zespole i z klientami. 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
Postępuje z wiedzą z zakresu przekazywania skutecznej informacji zwrotnej	Uczestnik charakteryzuje techniki asertywnej komunikacji	Test teoretyczny
	Uczestnik opisuje i stosuje model FUKO	Test teoretyczny
Postępuje z 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, zmotywowanych do podnoszenia kompetencji z zakresu efektywnej komunikacji w zespole oraz komunikowania się z klientem.

## **RODZAJE I ZNACZENIE KOMUNIKACJI INTERPERSONALNEJ W PRACY W BRANŻY HOTELARSKO-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 przekonania 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

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> Rodzaje i znaczenie komunikacji interpersonalnej w branży hotelarsko-gastronomicznej	Krzysztof Kraszkiewicz	10-04-2025	08:30	10:30	02:00
<b>2 z 11</b> przerwa	Krzysztof Kraszkiewicz	10-04-2025	10:30	10:45	00:15
<b>3 z 11</b> Efektywna komunikacja w zespole pracowniczym	Krzysztof Kraszkiewicz	10-04-2025	10:45	12:45	02:00
<b>4 z 11</b> przerwa	Krzysztof Kraszkiewicz	10-04-2025	12:45	13:00	00:15
<b>5 z 11</b> Efektywna komunikacja w zespole pracowniczym cz 2.	Krzysztof Kraszkiewicz	10-04-2025	13:00	15:00	02:00
<b>6 z 11</b> Rola komunikacji we wzajemnym motywowaniu	Krzysztof Kraszkiewicz	22-04-2025	08:30	10:30	02:00
<b>7 z 11</b> przerwa	Krzysztof Kraszkiewicz	22-04-2025	10:30	10:45	00:15
<b>8 z 11</b> Komunikacja w relacji z klientem hotelu	Krzysztof Kraszkiewicz	22-04-2025	10:45	12:45	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 11 przerwa	Krzysztof Kraszkiewicz	22-04-2025	12:45	13:00	00:15
10 z 11 Aktywne słuchanie i jego rola	Krzysztof Kraszkiewicz	22-04-2025	13:00	15:00	02:00
11 z 11 walidacja	-	22-04-2025	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

### Krzysztof Kraszkiewicz

Psycholog i socjolog. Wykładowca Uniwersytetu WSB Merito. Zajmuje się szkoleniami, doradztwem zawodowym, realizacją badań i wsparciem psychologicznym w szkołach. Tworzy analizy, raporty i opracowania. Interesuje się ekonomią behawioralną, psychologią pracy i psychologią polityczną. Posiada prawie 10 lat i kilkaset godzin doświadczenia szkoleniowo-doradczego w ramach działań realizowanych indywidualnie i grupowo zarówno dla firm prywatnych, 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