



Zarządzanie i kierowanie zespołem w praktyce. Przywództwo i motywacja

Numer usługi 2024/07/23/7362/2232476

8 500,00 PLN brutto

8 500,00 PLN netto

303,57 PLN brutto/h

303,57 PLN netto/h

Greenko Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością



📍 Białystok / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 28 h

📅 18.12.2024 do 20.12.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Delegowani pracownicy przedsiębiorstwa "AM-MEDICA" SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	17-12-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	28
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa szkoleniowa ma na celu budowanie szeroko ujętych standardów obsługi pacjenta począwszy od dobrej postawy i nastawienia po asertywne postawy i rozwiązywanie konfliktów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Uczestnik nabędzie umiejętności efektywnego zarządzania i kierowania zespołem, w tym rozwijania umiejętności przywódczych, motywowania członków zespołu oraz zarządzania różnorodnymi osobowościami i sytuacjami konfliktowymi. Uczestnik nauczy się także implementować strategie motywacyjne i rozwijać zaangażowanie zespołu poprzez efektywną komunikację oraz budowanie atmosfery współpracy.</p>	<p>Weryfikacja osiągnięcia efektów uczenia się obejmie: udział w warsztatach i symulacjach dotyczących przywództwa i motywacji, analizę studiów przypadków związanych z zarządzaniem zespołem, realizację ćwiczeń praktycznych w zakresie rozwiązywania konfliktów i motywowania pracowników, a także przygotowanie i prezentację planu działania mającego na celu poprawę dynamiki i efektywności zespołu.</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?

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?

Dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteriach weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

1. Klient i Pacjent jako centralny zasób organizacji medycznej

- postawy i nastawienie do obsługi pacjenta
- korzyści z dobrej obsługi dla pacjenta, pracownika i placówki medycznej
- budowanie relacji z pacjentami
- jakie są oczekiwania pacjentów?
- indywidualne podejście do pacjenta – rozpoznanie i dostosowanie zachowań do typu pacjenta

2. Standardy w kontakcie bezpośrednim

- pracownik - wizytówką firmy
- jak najlepiej powitać pacjenta?
- rola pierwszego wrażenia

- savoir vivre pierwszego kontaktu
- kodeks ubraniowy w pracy - żelazne zasady
- komunikacja niewerbalna jako narzędzie budowania relacji
- mowa ciała

3. Standardy w kontakcie telefonicznym

- dobre pierwsze wrażenie w rozmowie telefonicznej
- zasady rozmowy telefonicznej
- przygotowanie do rozmowy telefonicznej
- sporządzanie notatek
- błędy i telefoniczne faux pas
- głos o intonacja, dykcja, barwa

4. Komunikacja interpersonalna

- jak się komunikujemy?
- schemat komunikacji
- bariery komunikacyjne
- tajemnice aktywnego słuchania
- sprawdzone techniki lingwistyczne w obsłudze
- słowa, które klienci kochają
- zakazane słowa o zwroty, jakich należy unikać w rozmowie
- zadawanie pytań – zbieranie informacji
- jak podsumować zebrane informacje?
- zasady konstruktywnej komunikacji
- indywidualne style komunikacyjne
- postawy życiowe i ich wpływ na jakość relacji interpersonalnych
- identyfikacja barier komunikacyjnych
- kształtowanie wzorców komunikacji sprzyjających porozumieniu

5. Proaktywność w obsłudze Pacjenta

- zaangażowanie w sprawy pacjenta
- rola sprzedawcy – strategia zbierania i kreowania
- język korzyści
- zasady pracy z klientem zdenerwowanym i agresywnym
- odpowiedzi na zarzuty

6. Obsługa pacjenta w praktyce – generalne zasady

- docieranie do istoty problemu pacjenta.
- rola właściwych pytań i umiejętności słuchania
- rozwiązanie problemu pacjenta i sposób jego zakomunikowania.
- znalezienie rozwiązania jako odpowiedź na potrzebę pacjenta.
- charakterystyki poszczególnych typów rozwiązań.
- prezentowanie rozwiązania przez pryzmat korzyści dla pacjenta.
- dyskusja z pacjentem, który nie jest zadowolony z rozwiązania. Techniki zbijania obiekcji.
- rady dla pacjenta – kiedy i w jaki sposób ich udzielać.

7. Radzenie sobie z agresją i manipulacją

- konflikt z pacjentem – jak go unikać i co robić, gdy zaistnieje
- klasyfikacja konfliktów.
- koło konfliktów – jak klasyfikować na nim konflikty.
- konflikty interesów vs konflikty psychologiczne – sposoby radzenia sobie z obydwojema typami.
- rozwiąż konfliktu w ośmiu krokach – uniwersalny sposób na spór z pacjentem.
- kontakt z pacjentem, który ma pretensje do szpitala lub do nas osobiście.
- jak reagować, gdy pacjent nie ma racji?
- pacjent, który kłamie lub manipuluje .
- kłamstwo i jego rozpoznanie u drugiej strony.
- identyfikacja rozmówcy manipulującego oraz stosowanych przez niego taktyk.

8. Asertywne postawy w kontakcie z pacjentem

- na czym polega zachowanie asertywne?

- zasady zachowań asertywnych
- kształtowanie asertywnych postaw
- udzielanie informacji zwrotnych
- reagowanie na krytykę, obrażanie, naruszanie granic
- umiejętność skutecznego odmawiania

9. Psychologia stresu

- biologiczne uwarunkowania stresu
- model stresu – pojęcie stresu, jego oznaki, nasze reakcje
- zło konieczne, czyli stresory na co dzień
- stresory zewnętrzne i wewnętrzne
- autodiagnoza stresorów
- samoocena poziomu stresu. Omówienie indywidualnych wyników mapy stresu.
- predyspozycje osobowościowe a przeżywanie stresu
- metody redukcji stresu

10. Podsumowanie, test wiedzy, certyfikacja.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Klient i Pacjent jako centralny zasób organizacji medycznej	Adam Zdanowicz	18-12-2024	08:00	10:00	02:00
2 z 10 Standardy w kontakcie bezpośrednim	Adam Zdanowicz	18-12-2024	10:00	12:00	02:00
3 z 10 Standardy w kontakcie telefonicznym	Adam Zdanowicz	18-12-2024	12:15	15:15	03:00
4 z 10 Komunikacja interpersonalna	Adam Zdanowicz	19-12-2024	08:00	10:00	02:00
5 z 10 Proaktywność w obsłudze Pacjenta	Adam Zdanowicz	19-12-2024	10:00	12:00	02:00
6 z 10 Obsługa pacjenta w praktyce – generalne zasady	Adam Zdanowicz	19-12-2024	12:15	15:15	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 10 Radzenie sobie z agresją i manipulacją	Adam Zdanowicz	20-12-2024	08:00	10:00	02:00
8 z 10 Asertywne postawy w kontakcie z pacjentem	Adam Zdanowicz	20-12-2024	10:00	12:00	02:00
9 z 10 Psychologia stresu	Adam Zdanowicz	20-12-2024	12:15	14:15	02:00
10 z 10 Podsumowanie, test wiedzy, certyfikacja	Adam Zdanowicz	20-12-2024	14:15	15:15	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	8 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	8 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	303,57 PLN
Koszt osobogodziny netto	303,57 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Adam Zdanowicz

Projektowanie i zarządzanie procesami produkcyjnymi i funkcjami wsparcia, zarządzanie finansami przedsiębiorstw, implementacja nowoczesnych technologii w firmach, organizacja funkcjonowania zakładów produkcyjnych i przedsiębiorstw handlowych, tworzenie i optymalizacja struktur organizacyjnych; doświadczenie w realizacji projektów doradczych dotyczących organizacji przedsiębiorstw i ich sfery finansowej oraz struktur organizacyjnych w największych

polskich firmach (PGE, ORLEN, TAURON itp.) zarówno na rynku krajowym i zagranicznym. Product Manager odpowiedzialny za wdrażanie w firmie technologicznej nowoczesnych rozwiązań informatycznych, produktów i technologii; Autor publikacji z zakresu zaawansowanych technologii ich zastosowania w różnych dziedzinach gospodarki. Doświadczenie we wdrażaniu technologii produkcji i nowoczesnych technik, a także w zarządzaniu finansami przedsiębiorstw, zdobyte w realizacji kilkudziesięciu projektów doradczych z ramienia międzynarodowych firm doradczych oraz jako ekspert firm technologicznych i produkcyjnych. Wykształcenie:

1. Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Studia doktoranckie,
2. Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Studia podyplomowe,
3. Uczestnik wielu szkoleń i profesjonalnych kursów (krajowych i międzynarodowych), m.in.: ACCA (Association of Chartered Certified Accountants), zarządzanie projektami, zarządzanie procesami (Keizen), Lean Management, szkoleń merytorycznych z zakresu organizacji i finansów przedsiębiorstw.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały certyfikowane, kwestionariusze, przewodnik po kompetencjach jako materiał szkoleniowy dla każdego uczestnika

Test końcowy

Informacje dodatkowe

Informacje dodatkowe

Usługa zwolniona jest ze stawki VAT na podstawie par. 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatków i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień, w przypadku gdy udział w usłudze jest finansowany co najmniej w 70% ze środków publicznych.

Usługa szkoleniowa prowadzona w godzinach dydaktycznych.

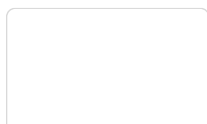
Adres

ul. Łosia 3A
15-533 Białystok
woj. podlaskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami

Kontakt



Monika Perkowska



E-mail monika.perkowska@greenko.pl

Telefon (+48) 512 387 653