



Skuteczna Komunikacja z Gościem i Zespołem

Numer usługi 2025/08/06/153767/2925720

1 264,00 PLN brutto

1 264,00 PLN netto

158,00 PLN brutto/h

158,00 PLN netto/h

K2 CONSULTING
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

1 472 oceny

📍 Kazimierz Dolny / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 28.08.2025 do 28.08.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Inne / Gastronomia

Grupa docelowa usługi

Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników branży gastronomicznej – zarówno obsługi klienta (kelnerzy, barmani, bariści), jak i zaplecza kuchennego oraz osób koordynujących pracę zespołów (menedżerowie zmian, supervisorzy, liderzy sali). Uczestnikami mogą być zarówno pracownicy z doświadczeniem, jak i nowi członkowie zespołu, którzy chcą doskonalić umiejętności komunikacyjne w relacjach z gośćmi oraz wewnątrz zespołu. Wymagany jest minimalny staż pracy wynoszący 1 miesiąc.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

27-08-2025

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

8

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie kompetencji uczestników w zakresie skutecznej i świadomej komunikacji interpersonalnej, zarówno z gośćmi, jak i wewnątrz zespołu gastronomicznego. Szkolenie uczy, jak unikać nieporozumień, przekazywać informacje w sposób precyzyjny, stosować komunikację asertywną oraz jak skutecznie współpracować, także pod presją czasu i stresu. Uczestnicy nauczą się lepiej rozumieć różne style komunikacji, radzić sobie z napięciem i rozwiązywać konflikty w sposób konstruktywny.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik wyjaśnia znaczenie skutecznej komunikacji w zespole gastronomicznym	Wskazuje przykłady, jak dobra lub zła komunikacja wpływa na jakość pracy, atmosferę oraz obsługę gości	Wywiad swobodny
Uczestnik rozpoznaje różne style komunikacji i ich wpływ na relacje	Potrafi opisać różnicę między komunikacją pasywną, agresywną i asertywną oraz wskazać sytuacje, w których się one pojawiają	Wywiad swobodny
Uczestnik stosuje techniki komunikacji asertywnej w pracy z zespołem i gośćmi	Podaje przykłady wypowiedzi asertywnych w sytuacjach trudnych (np. przy odmowie, korekcie błędu, przekazaniu trudnej informacji)	Wywiad swobodny
Uczestnik identyfikuje sposoby udzielania i przyjmowania konstruktywnego feedbacku	Opisuje, jak można przekazać uwagi bez wywoływania konfliktu oraz jak przyjmować krytykę w sposób konstruktywny	Wywiad swobodny
Uczestnik planuje działania usprawniające codzienną komunikację w pracy	Wskazuje konkretne zmiany w sposobie komunikowania się z zespołem i gośćmi, które chce wdrożyć po szkoleniu	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

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

Program

Moduł 1: Komunikacja interpersonalna w gastronomii – podstawy

- Znaczenie komunikacji w codziennej pracy z gościem i zespołem
- Rola zrozumienia, kontekstu i intencji w przekazie
- Najczęstsze źródła nieporozumień

Moduł 2: Asertywność w kontakcie z gościem i współpracownikiem

- Czym jest asertywna postawa i dlaczego jest ważna
- Różnica między uległością, agresją a asertywnością
- Praktyczne zwroty i postawy

Moduł 3: Komunikacja w zespole – efektywna współpraca

- Jak przekazywać zadania, prosić o pomoc, zgłaszać błędy
- Komunikacja między salą a kuchnią – rola precyzji i tonu
- Budowanie dobrej atmosfery przez jasne komunikaty

Moduł 4: Zarządzanie emocjami w rozmowie

- Emocje w zespole i przy gościu – jak reagować profesjonalnie
- Komunikaty „ja” i techniki wyciszania napięcia
- Sygnały stresu i ich wpływ na komunikację

Moduł 5: Feedback i rozwiązywanie konfliktów

- Jak konstruktywnie udzielać informacji zwrotnej
- Rozwiązywanie drobnych spięć zanim staną się problemem
- Zasady „czystej komunikacji” w sytuacjach trudnych

Moduł 6: Komunikacja niewerbalna i spójność przekazu

- Mowa ciała w relacjach z gośćmi i współpracownikami
- Znaczenie tonu głosu, gestów, postawy
- Autoprezentacja w pracy zespołowej

Moduł 7: Ćwiczenia i scenki praktyczne

- Symulacje rozmów zespołowych i z gośćmi
- Analiza stylów komunikacji
- Wspólna refleksja nad poprawą codziennych interakcji

-
- Szkolenie ma charakter praktyczny i aktywizujący w celu wypracowania najkorzystniejszego podejścia oraz rozwiązań dla organizacji.
 - Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników branży gastronomicznej – zarówno obsługi klienta (kelnerzy, barmani, bariści), jak i zaplecza kuchennego oraz osób koordynujących pracę zespołów (menedżerowie zmian, supervisorzy, liderzy sali). Uczestnikami mogą być zarówno pracownicy z doświadczeniem, jak i nowi członkowie zespołu, którzy chcą doskonalić umiejętności komunikacyjne w relacjach z gośćmi oraz wewnątrz zespołu. Wymagany jest minimalny staż pracy wynoszący 1 miesiąc.
 - Warunki niezbędne do spełnienia, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu: Aby osiągnąć główny cel usługi uczestnicy muszą wziąć udział w szkoleniu (100 % obecności)
 - Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 60 minut)
 - W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia.
 - Trener na bieżąco - w trakcie trwania usługi weryfikuje postępy i ocenia efekty uczenia. Po zakończonej usłudze zostaje przeprowadzona walidacja, oparta o założone kryteria weryfikacji efektów uczenia się, realizowana jest z zachowaniem rozdzielności funkcji.
 - Przerwy wliczone są w czas trwania szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Moduł 1: Komunikacja interpersonalna w gastronomii – podstawy	Marcin Gilowski	28-08-2025	08:00	09:00	01:00
2 z 8 Moduł 2: Asertywność w kontakcie z gościem i współpracownikami	Marcin Gilowski	28-08-2025	09:00	10:00	01:00
3 z 8 Moduł 3: Komunikacja w zespole – efektywna współpraca	Marcin Gilowski	28-08-2025	10:00	11:00	01:00
4 z 8 Moduł 4: Zarządzanie emocjami w rozmowie	Marcin Gilowski	28-08-2025	11:00	12:00	01:00
5 z 8 Przerwa	Marcin Gilowski	28-08-2025	12:00	12:15	00:15
6 z 8 Moduł 5: Feedback i rozwiązywanie konfliktów	Marcin Gilowski	28-08-2025	12:15	14:00	01:45
7 z 8 Moduł 6: Komunikacja niewerbalna i spójność przekazu	Marcin Gilowski	28-08-2025	14:00	15:00	01:00
8 z 8 Moduł 7: Ćwiczenia i scenki praktyczne	Marcin Gilowski	28-08-2025	15:00	16:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 264,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 264,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	158,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	158,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marcin Gilowski

Absolwent Uniwersytetu Pedagogicznego im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie w stopniu magistra na kierunku filologii polskiej.

Od 20 lat związany z branżą gastronomiczną w restauracjach zarówno sieciowych jak i prywatnych w sektorze obsługi gościa. Współtwórca krakowskiego konceptu Hamsa hummus & happines restobar oraz sieci franczyzowej Tel Aviv Urban Food. Od 9 lat związany siecią restauracji Tel Aviv Urban Food jako szkoleniowiec, manager operacyjny oraz franczyzodawca. Obecnie jest współwłaścicielem restauracji i można go nadal spotkać przy stole wraz ze swoją załogą na Poznańskiej 11 w Warszawie. Poza codzienną pracą swoją wiedzę i doświadczenie przekazuje właścicielom restauracji, managerom, kelnerom. Specjalizuje się w:

- „uprawianiu” gościnności
- ponadstandardowej obsłudze gościa (szkolenia warsztatowe)
- zarządzaniu restauracjami
- tworzeniu struktur operacyjnych
- tworzeniu standardów i procedur
- budowaniu relacji wewnątrz zespołu
- szkoleniach dla kadry kulinarnej
- tworzeniu kompleksowych projektów gastronomicznych od koncepcji do długofalowej strategii rozwoju.

Posiada co najmniej 250 godzin doświadczenia w realizacji szkoleń zrealizowanych w ostatnich pięciu latach (60 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników branży gastronomicznej – zarówno obsługi klienta (kelnerzy, barmani, bariści), jak i zaplecza kuchennego oraz osób koordynujących pracę zespołów (menedżerowie zmian, supervisorzy, liderzy sali). Uczestnikami mogą być zarówno pracownicy z doświadczeniem, jak i nowi członkowie zespołu, którzy chcą doskonalić umiejętności komunikacyjne w relacjach z gośćmi oraz wewnątrz zespołu. Wymagany jest minimalny staż pracy wynoszący 1 miesiąc.

Informacje dodatkowe

Usługa zwolniona z VAT na podstawie §3 ust.1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015 r., poz.736).

Adres

ul. Senatorska 15
24-120 Kazimierz Dolny
woj. lubelskie

Szkolenie odbędzie się w restauracji Hamsa Resto.

Kontakt



Kamil Kamola

E-mail bur@k2c.com.pl

Telefon (+48) 533 552 510