



Zarządzanie zespołem – budowanie standardów pracy, odpowiedzialności oraz przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji w firmie usługowej

Numer usługi 2026/03/30/198162/3447136

4 200,00 PLN brutto
4 200,00 PLN netto
300,00 PLN brutto/h
300,00 PLN netto/h
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Patryk Rakowski HG
Projekt

Brak ocen dla tego dostawcy

- 📍 Toruń
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 stacjonarna
- 🕒 14:00 h
- 📅 03.09.2026 do 04.09.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób pracujących w środowisku biznesowym, które w swojej codziennej pracy funkcjonują pod presją czasu, wyników, odpowiedzialności oraz intensywnych interakcji zawodowych.

Grupę docelową stanowią w szczególności:

- o właściciele firm i przedsiębiorcy,
- o menedżerowie, kierownicy zespołów oraz liderzy projektów,
- o specjaliści i pracownicy operacyjni mający częsty kontakt z klientami, kontrahentami lub współpracownikami,
- o osoby odpowiedzialne za prowadzenie rozmów biznesowych, negocjacje, ustalanie warunków współpracy oraz rozwiązywanie sytuacji problemowych,
- o osoby przygotowujące się do objęcia ról liderek lub koordynacyjnych.

Szkolenie dedykowane jest uczestnikom, którzy chcą:

- o rozwijać kompetencje komunikacyjne w sytuacjach podwyższonego napięcia,
- o lepiej radzić sobie z presją i wymaganiami środowiska zawodowego,
- o zwiększyć skuteczność rozmów prowadzonych w warunkach stresu,
- o wzmocnić profesjonalizm i pewność w codziennych relacjach zawodowych.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

12

Data zakończenia rekrutacji

12-08-2026

Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
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 rozwój kompetencji uczestnika w zakresie zarządzania zespołem w warunkach wysokiej konkurencji na lokalnym rynku usług. Uczestnik nauczy się budować strukturę odpowiedzialności, wdrażać standardy pracy, prowadzić rozmowy z pracownikami oraz przekładać cele biznesowe na działania zespołu. Szkolenie obejmuje także zasady równego traktowania, przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji oraz budowania etycznego i bezpiecznego środowiska pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik zarządza zespołem w sposób uporządkowany i świadomy	wskazuje podział ról i odpowiedzialności w organizacji	Test teoretyczny
	opracowuje schemat działania zespołu	Test teoretyczny
Uczestnik buduje standardy pracy i obsługi klienta	definiuje standardy obsługi klienta w firmie	Test teoretyczny
	identyfikuje błędy w procesie obsługi i proponuje rozwiązania	Test teoretyczny
Uczestnik prowadzi rozmowy z pracownikami w sposób efektywny	stosuje komunikację asertywną w scenkach sytuacyjnych	Test teoretyczny
	reaguje adekwatnie na błędy i problemy pracowników	Test teoretyczny
Uczestnik przekłada cele biznesowe na działania zespołu	wskazuje działania wpływające na wynik firmy	Test teoretyczny
	dobiera mierniki efektywności pracy zespołu	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje zasady przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji	rozpoznaje sytuacje naruszeń w miejscu pracy	Test teoretyczny
	wskazuje właściwe sposoby reagowania	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik buduje etyczne i bezpieczne środowisko pracy	stosuje zasady równego traktowania w relacjach zawodowych	Test teoretyczny
	analizuje sytuacje pod kątem zgodności z zasadami etyki	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

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?

TAK

Program

MODUŁ 1

Rola lidera i przejście z wykonawcy do zarządzania zespołem

Cel modułu

Rozwinięcie umiejętności świadomego zarządzania firmą i zespołem poprzez odejście od pracy operacyjnej na rzecz roli lidera.

Zakres tematyczny

- rola lidera w firmie usługowej działającej na rynku lokalnym
- różnica między wykonywaniem pracy a zarządzaniem zespołem
- identyfikacja obszarów wymagających delegowania
- analiza decyzji podejmowanych przez właściciela
- odpowiedzialność lidera za wynik i organizację pracy

Część praktyczna modułu

- mapa odpowiedzialności w firmie
- analiza rzeczywistych sytuacji zarządczych
- identyfikacja obszarów do delegowania

MODUŁ 2

Standard pracy zespołu i obsługi klienta

Cel modułu

Ustalenie standardów pracy zespołu oraz jakości obsługi klienta umożliwiających utrzymanie konkurencyjności na lokalnym rynku.

Zakres tematyczny

- standard obsługi klienta (właściciel, najemca)
- kluczowe momenty kontaktu z klientem
- najczęstsze błędy w obsłudze
- zasady komunikacji z klientem
- podejmowanie decyzji przez pracownika

Część praktyczna modułu

- rozpisanie standardów obsługi
- analiza błędów w pracy zespołu
- opracowanie zasad komunikacji

MODUŁ 3

Komunikacja z zespołem i prowadzenie rozmów z pracownikami

Cel modułu

Rozwinięcie kompetencji komunikacyjnych w zakresie prowadzenia rozmów z pracownikami w sytuacjach problemowych i rozwojowych.

Zakres tematyczny

- rozmowy korygujące i rozwojowe
- reagowanie na błędy i opóźnienia
- komunikacja asertywna w zarządzaniu
- budowanie odpowiedzialności pracowników
- zarządzanie emocjami w zespole

Część praktyczna modułu

- symulacje rozmów z pracownikami
- analiza reakcji uczestników
- budowanie komunikatów liderских

MODUŁ 4

Struktura organizacyjna i odpowiedzialność zespołu

Cel modułu

Uporządkowanie struktury firmy oraz przypisanie odpowiedzialności w sposób zwiększający efektywność działania zespołu.

Zakres tematyczny

- podział ról w organizacji
- zakres odpowiedzialności pracowników
- granice decyzyjności
- sytuacje wymagające eskalacji
- organizacja pracy zespołu

Część praktyczna modułu

- przypisanie odpowiedzialności
- opracowanie struktury organizacyjnej
- analiza procesów decyzyjnych

MODUŁ 5

Zarządzanie wynikami i efektywnością zespołu

Cel modułu

Rozwinięcie umiejętności przekładania celów biznesowych na działania zespołu i monitorowania wyników.

Zakres tematyczny

- model przychodów firmy
- działania wpływające na wynik
- mierniki efektywności pracy
- kontrola realizacji celów
- zarządzanie wynikami bez mikrozarządzania

Część praktyczna modułu

- identyfikacja kluczowych wskaźników
- analiza działań zespołu
- opracowanie systemu kontroli

MODUŁ 6

Przeciwdziałanie mobbingowi, dyskryminacji oraz etyka pracy

Cel modułu

Rozwinięcie świadomości uczestnika w zakresie budowania bezpiecznego, etycznego i zgodnego z prawem środowiska pracy.

Zakres tematyczny

- definicja mobbingu i dyskryminacji
- zasady równego traktowania
- odpowiedzialność prawna w miejscu pracy
- rozpoznawanie niepożądanych zachowań
- komunikacja oparta na szacunku
- kodeks etyki w pracy zespołu

Część praktyczna modułu

- analiza sytuacji problemowych
- ćwiczenia reakcji na naruszenia
- wypracowanie zasad etycznych

MODUŁ 7

Plan wdrożenia zmian w firmie

Cel modułu

Przełożenie zdobytej wiedzy na konkretne działania wdrożeniowe w organizacji.

Zakres tematyczny

- identyfikacja obszarów do zmiany
- plan wdrożenia standardów
- komunikacja zmian w zespole
- priorytety działań po szkoleniu

Część praktyczna modułu

- opracowanie planu wdrożeniowego
- lista decyzji do wdrożenia
- przygotowanie rozmów z zespołem

Metoda pracy na szkoleniu to: ćwiczenia, **wykład interaktywny, metody aktywizujące uczestników- dyskusja moderowana, zadania problemowe, swobodne rozmowy- dzielenie się doświadczeniami.**

Liczba godzin usługi jest liczona wg. godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 45 minut) - łącznie 14 godzin dydaktycznych.

Na zakończenie szkolenia zostanie przeprowadzona walidacja nabytych efektów uczenia się (test teoretyczny trwający 60 minut).

Przerwy nie wliczają się do czasu szkolenia. Czas przerw to: 2 przerwy kawowe po 15 min, 2 przerwy obiadowe trwające 30 minut, łączny czas przerw 2 godziny

Wymagany poziom obecności na zajęciach min. 80 % czasu szkoleniowego.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 14

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Rola lidera – przejście z wykonawcy w zarządzającego	Mateusz Kraśnicki	03-09-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 14 Przerwa kawowa	Mateusz Kraśnicki	03-09-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 14 Standard pracy zespołu i obsługi klienta	Mateusz Kraśnicki	03-09-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 14 Przerwa obiadowa	Mateusz Kraśnicki	03-09-2026	12:15	12:45	00:30
5 z 14 Rozmowy z pracownikami i zarządzanie odpowiedzialnością	Mateusz Kraśnicki	03-09-2026	12:45	14:15	01:30
6 z 14 Przerwa kawowa	Mateusz Kraśnicki	03-09-2026	14:15	14:30	00:15
7 z 14 Warsztat – symulacje rozmów i sytuacji zarządczych	Mateusz Kraśnicki	03-09-2026	14:30	15:30	01:00
8 z 14 Podział ról i odpowiedzialności w firmie	Mateusz Kraśnicki	04-09-2026	09:00	10:30	01:30
9 z 14 Przerwa kawowa	Mateusz Kraśnicki	04-09-2026	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 14 Wynik firmy i zarządzanie efektywnością zespołu	Mateusz Kraśnicki	04-09-2026	10:45	12:15	01:30
11 z 14 Przerwa obiadowa	Mateusz Kraśnicki	04-09-2026	12:15	12:45	00:30
12 z 14 Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji w zespole	Mateusz Kraśnicki	04-09-2026	12:45	13:45	01:00
13 z 14 Przerwa kawowa	Mateusz Kraśnicki	04-09-2026	13:45	14:00	00:15
14 z 14 Walidacja-test teoretyczny	-	04-09-2026	14:00	15:00	01:00

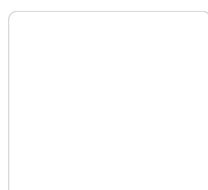
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 200,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	300,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	300,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Mateusz Kraśnicki

Trener sprzedaży, mentor oraz ekspert w obszarze budowania relacji i komunikacji w biznesie. Posiada ponad 18 lat doświadczenia w pracy z autorskimi schematami sprzedaży i komunikacji, rozwijanymi w branżach: odszkodowawczej, nieruchomości oraz odnawialnych źródeł energii (OZE).

Prowadzi programy szkoleniowe i mentoringowe ukierunkowane na zwiększanie skuteczności handlowców, doskonalenie sposobu prezentowania oferty oraz rozwój kompetencji negocjacyjnych. Wspiera również osoby obejmujące stanowiska menedżerskie i lidery w zakresie usprawniania komunikacji zespołowej, budowania asertywnej postawy oraz efektywnego funkcjonowania w warunkach presji zawodowej.

W swojej praktyce pracował z zespołami sprzedażowymi generującymi wielomilionowe obroty, wspierając je w budowaniu długofalowych relacji biznesowych oraz podnoszeniu jakości procesów komunikacyjnych.

W pracy szkoleniowej podkreśla, że relacja stanowi fundament sprzedaży, a świadoma i skuteczna komunikacja jest kluczowym elementem w branżach, w których decyzje zakupowe mają wysoką wartość i wymagają zaufania oraz profesjonalnego podejścia.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają autorskie materiały Mateusza Kraśnickiego z zakresu tematycznego obejmującego szkolenie oraz inne zagadnienia realnie wpływające na podniesienie kompetencji komunikacji.

Informacje dodatkowe

1. Wymagany poziom obecności na zajęciach min. 80 % czasu szkoleniowego.
2. Zwolnienie z VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020r., poz. 1983).
3. Istnieje możliwość przygotowania szkolenia indywidualnie pod potrzeby uczestnika jesteśmy elastyczni w zakresie doboru tematyki oraz dogodnego terminu.

Adres

ul. Pigwowa 9
89-100 Toruń
woj. kujawsko-pomorskie

Szkolenie realizowane jest w sali szkoleniowej przystosowanej do prowadzenia zajęć dydaktycznych i warsztatowych. Sala spełnia wymagania w zakresie komfortu, bezpieczeństwa oraz warunków sprzyjających efektywnej nauce.

Sala szkoleniowa jest:

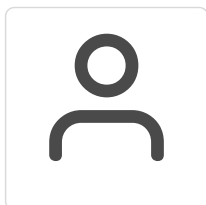
- wyposażona w miejsca siedzące i stoły dla uczestników,
- zapewnia odpowiednie oświetlenie oraz wentylację,
- wyposażona w sprzęt multimedialny niezbędny do realizacji szkolenia (m.in. rzutnik lub ekran, komputer),
- umożliwia prowadzenie pracy warsztatowej oraz ćwiczeń praktycznych.

Miejsce realizacji szkolenia spełnia obowiązujące przepisy BHP oraz jest dostosowane do liczby uczestników szkolenia.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Istnieje możliwość dostosowania warunków udziału w szkoleniu do indywidualnych potrzeb uczestników.

Kontakt



KATARZYNA RAKOWSKA

E-mail rakowska.hgprojekt@gmail.com

Telefon (+48) 662 749 869