



MIĘDZYNARODOWY  
INSTYTUT  
SZKOLEŃ  
SPECJALISTYCZNY  
CH IIST PARAG  
KESARIA

Brak ocen dla tego dostawcy

**Trudne rozmowy z pracownikami,  
klientami i współpracownikami - skuteczna  
komunikacja w sytuacjach konfliktowych,  
asertywne prowadzenie rozmów oraz  
praktyczne techniki rozwiązywania sporów  
i budowania porozumienia. Warsztaty  
szkoleniowe.**

Numer usługi 2026/07/28/227809/3713993

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 12:00 h
- 📅 08.10.2026 do 09.10.2026

**2 324,70 PLN** brutto  
1 890,00 PLN netto  
193,73 PLN brutto/h  
157,50 PLN netto/h  
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

### Grupa docelowa usługi

Kierownicy, menedżerowie oraz liderzy zespołów sektora publicznego i prywatnego odpowiedzialni za zarządzanie pracownikami.

Dyrektorzy, naczelnicy oraz kierownicy komórek organizacyjnych administracji rządowej i samorządowej.

Pracownicy działów HR, kadr oraz rozwoju organizacji.

Specjaliści odpowiedzialni za obsługę klientów, mieszkańców, interesantów oraz partnerów biznesowych.

Koordynatorzy projektów i zespołów realizujących zadania wymagające współpracy wielu stron.

Pracownicy administracyjni prowadzący rozmowy z klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi.

Przedstawiciele działów sprzedaży, zakupów oraz negocjacji handlowych.

Pracownicy jednostek organizacyjnych administracji publicznej mający kontakt z obywatelami.

Osoby odpowiedzialne za prowadzenie reklamacji, skarg oraz sytuacji spornych.

Pracownicy działów compliance, jakości oraz kontroli wewnętrznej.

Kierownicy produkcji, logistyki, usług oraz przedsiębiorstw przemysłowych

Przedstawiciele organizacji pozarządowych oraz instytucji

|                                 |                                                                                                                  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Minimalna liczba uczestników    | 2                                                                                                                |
| Maksymalna liczba uczestników   | 15                                                                                                               |
| Data zakończenia rekrutacji     | 07-10-2026                                                                                                       |
| Forma prowadzenia usługi        | zdalna w czasie rzeczywistym                                                                                     |
| 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

Przedstawienie kompleksowego przebiegu procesu inwestycyjnego od etapu planowania inwestycji do uzyskania pozwolenia na użytkowanie lub skutecznego zakończenia budowy.

Omówienie obowiązujących przepisów regulujących przygotowanie, realizację i zakończenie inwestycji budowlanych z uwzględnieniem najnowszych zmian legislacyjnych.

Wyjaśnienie zasad współpracy inwestora z projektantami, kierownikiem budowy, inspektorem nadzoru inwestorskiego, wykonawcami oraz organami administracji publicznej.

### Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|--------------------|----------------------|------------------|
| -                  | -                    | Wywiad swobodny  |

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

**Pytanie 3. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

TAK

# Program

## Dzień I

1. Proces inwestycyjny - uczestnicy, etapy oraz obowiązujące regulacje prawne.
2. Analiza potrzeb inwestora oraz przygotowanie założeń inwestycji.
3. Weryfikacja stanu prawnego nieruchomości oraz możliwości realizacji inwestycji.
4. Planowanie inwestycji z uwzględnieniem miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego oraz decyzji o warunkach zabudowy.
5. Decyzje środowiskowe oraz obowiązki wynikające z przepisów ochrony środowiska.
6. Uzyskiwanie warunków technicznych przyłączenia do sieci oraz innych wymaganych uzgodnień.
7. Dokumentacja projektowa - wymagania, zakres oraz odpowiedzialność projektanta.
8. Pozwolenie na budowę, zgłoszenie robót budowlanych oraz przypadki niewymagające uzyskania decyzji administracyjnych.
9. Uczestnicy procesu budowlanego - prawa, obowiązki oraz odpowiedzialność inwestora, projektanta, kierownika budowy i inspektora nadzoru inwestorskiego.
10. Organizacja procesu przygotowania inwestycji oraz harmonogramowanie prac.
11. Zamówienia na roboty budowlane i wybór wykonawców w sektorze publicznym oraz prywatnym.
12. Najczęściej popełniane błędy na etapie przygotowania inwestycji oraz sposoby ich eliminowania.
13. Dokumentacja formalnoprawna niezbędna przed rozpoczęciem robót budowlanych.
14. Rozpoczęcie budowy, obowiązki inwestora oraz prawidłowe przygotowanie placu budowy.
15. Analiza praktycznych przykładów dotyczących przygotowania procesu inwestycyjnego.

## Dzień II

1. Prowadzenie robót budowlanych zgodnie z wymaganiami prawa oraz dokumentacją projektową.
2. Dokumentacja budowy oraz obowiązki związane z jej prowadzeniem.
3. Kontrole organów administracji architektoniczno-budowlanej oraz nadzoru budowlanego.
4. Wprowadzanie zmian w trakcie realizacji inwestycji oraz procedury legalnego ich zatwierdzania.
5. Zarządzanie ryzykiem inwestycyjnym oraz reagowanie na nieprzewidziane zdarzenia.
6. Nadzór nad jakością wykonywanych robót oraz kontrola zgodności z projektem.
7. Odbiory częściowe i końcowe robót budowlanych.
8. Odpowiedzialność uczestników procesu inwestycyjnego za wady oraz nieprawidłowości.
9. Przygotowanie dokumentacji powykonawczej oraz dokumentów wymaganych przy zakończeniu budowy.
10. Procedura zawiadomienia o zakończeniu budowy oraz uzyskania pozwolenia na użytkowanie.
11. Najczęściej występujące problemy podczas odbiorów inwestycji oraz sposoby ich skutecznego rozwiązywania.
12. Gwarancja, rękojmia oraz obowiązki inwestora po zakończeniu realizacji inwestycji.
13. Archiwizacja dokumentacji inwestycyjnej oraz przygotowanie do kontroli po zakończeniu inwestycji.
14. Odpowiedzialność administracyjna, cywilna oraz karna uczestników procesu budowlanego wraz z analizą aktualnego orzecznictwa.
15. Studium przypadków obejmujące kompleksowe przeprowadzenie procesu inwestycyjnego od planowania do oddania obiektu do użytkowania.

Przebieg szkolenia może zostać dostosowany do bieżących potrzeb organizacyjnych, co może skutkować aktualizacją harmonogramu. O wszelkich zmianach uczestnicy zostaną poinformowani najpóźniej 7 dni przed terminem rozpoczęcia usługi. Wprowadzone modyfikacje nie wpływają na zakres szkolenia ani na całkowitą liczbę godzin jego realizacji.

Wskaźnik liczby zapisanych osób widoczny w Bazie Usług Rozwojowych nie przedstawia finalnego stanu rekrutacji. Nabór prowadzony jest jednocześnie poprzez inne kanały, w tym w formule komercyjnej, dlatego rzeczywista liczebność grupy może być wyższa niż wynika z danych prezentowanych w BUR. Z tego względu warto zgłosić swój udział z odpowiednim wyprzedzeniem, ponieważ kompletowanie grup odbywa się na podstawie wszystkich otrzymanych zgłoszeń.

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 17

| Przedmiot / temat                                                    | Typ aktywności | Prowadzący   | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 17 -                                                             | Walidacja      | -            | 08-10-2026            | 09:00               | 09:10               | 00:10         |
| 2 z 17 szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia) | Zajęcia        | Ekspert IIST | 08-10-2026            | 09:10               | 10:30               | 01:20         |
| 3 z 17 -                                                             | Przerwa        | -            | 08-10-2026            | 10:30               | 10:50               | 00:20         |
| 4 z 17 szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia) | Zajęcia        | Ekspert IIST | 08-10-2026            | 10:50               | 12:00               | 01:10         |
| 5 z 17 -                                                             | Przerwa        | -            | 08-10-2026            | 12:00               | 12:20               | 00:20         |
| 6 z 17 szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia) | Zajęcia        | Ekspert IIST | 08-10-2026            | 12:20               | 13:30               | 01:10         |
| 7 z 17 -                                                             | Przerwa        | -            | 08-10-2026            | 13:30               | 13:50               | 00:20         |
| 8 z 17 szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia) | Zajęcia        | Ekspert IIST | 08-10-2026            | 13:50               | 15:00               | 01:10         |
| 9 z 17 szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia) | Zajęcia        | Ekspert IIST | 09-10-2026            | 09:00               | 10:30               | 01:30         |

| Przedmiot / temat                                                                 | Typ aktywności | Prowadzący   | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 10 z 17 -                                                                         | Przerwa        | -            | 09-10-2026            | 10:30               | 10:50               | 00:20         |
| 11 z 17<br>szkolenie<br>(rozmowa na żywo,<br>współdzielenie ekranu,<br>ćwiczenia) | Zajęcia        | Ekspert IIST | 09-10-2026            | 10:50               | 12:00               | 01:10         |
| 12 z 17 -                                                                         | Przerwa        | -            | 09-10-2026            | 12:00               | 12:20               | 00:20         |
| 13 z 17<br>szkolenie<br>(rozmowa na żywo,<br>współdzielenie ekranu,<br>ćwiczenia) | Zajęcia        | Ekspert IIST | 09-10-2026            | 12:20               | 13:30               | 01:10         |
| 14 z 17 -                                                                         | Przerwa        | -            | 09-10-2026            | 13:30               | 13:50               | 00:20         |
| 15 z 17<br>szkolenie<br>(rozmowa na żywo,<br>współdzielenie ekranu,<br>ćwiczenia) | Zajęcia        | Ekspert IIST | 09-10-2026            | 13:50               | 14:40               | 00:50         |
| 16 z 17 -                                                                         | Walidacja      | -            | 09-10-2026            | 14:40               | 14:50               | 00:10         |
| 17 z 17<br>Podsumowanie i zakończenie szkolenia                                   | Zajęcia        | Ekspert IIST | 09-10-2026            | 14:50               | 15:00               | 00:10         |

## Podsumowanie

| Rodzaj godzin                 | Liczba godzin |
|-------------------------------|---------------|
| Suma godzin zegarowych usługi | 12:00         |
| w tym suma godzin zajęć       | 09:40         |
| w tym suma godzin walidacji   | 00:20         |
| w tym suma przerw             | 02:00         |

|                                      |               |
|--------------------------------------|---------------|
| Rodzaj godzin                        | Liczba godzin |
| Suma godzin dydaktycznych bez przerw | 13:15         |

## Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 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 w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 2 324,70 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 1 890,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 193,73 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 157,50 PLN   |

### Liczba godzin usługi

|                                 |               |
|---------------------------------|---------------|
| Rodzaj godzin                   | Liczba godzin |
| Liczba godzin zegarowych usługi | 12:00         |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

**Ekspert IIST**

Ekspert IIST

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Cena zawiera:

uczestnictwo w szkoleniu on-line,

materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,

renomowany certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia (w wersji elektronicznej lub papierowej),

konsultacje poszkoleniowe

## Warunki uczestnictwa

### INFORMACJE DOTYCZĄCE ZGŁOSZEŃ

Dla uczestników finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych następuje zwolnienie z obowiązku opłaty podatku VAT. Zwolnienie z podatku 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 DzU. 2025 poz. 832).

- Walidacja usługi odbędzie się poprzez PRE i POST TESTY przekazane dla uczestników na początku szkolenia oraz ponownie weryfikowane przed jego zakończeniem.

- Usługa będzie rejestrowana w celu kontroli i audytu. Wizerunek uczestników będzie rejestrowany. Uczestnik zobowiązany jest to posiadania i używania sprawnej kamery internetowej.

## Informacje dodatkowe

### Korzyści udziału w szkoleniu online:

wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel

szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników

bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz

pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.

podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym

otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce

masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu

## Warunki techniczne

Szkolenie realizowane jest z wykorzystaniem platformy **Zoom** (<https://zoom-video.pl/>).

Do udziału w zajęciach niezbędny jest komputer, laptop lub inne urządzenie umożliwiające połączenie z internetem. Zalecane jest korzystanie z aktualnej wersji jednej z następujących przeglądarek internetowych: **Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari lub Opera**.

Urządzenie uczestnika powinno posiadać co najmniej **dwurdzeniowy procesor o taktowaniu 2 GHz** (rekomendowany czterordzeniowy), minimum **2 GB pamięci RAM** (zalecane 4 GB lub więcej) oraz system operacyjny **Windows 8 lub nowszy (preferowany Windows 10 i nowsze wersje), macOS 10.13 lub nowszy, Linux albo Chrome OS**.

Do sprawnego uczestnictwa wymagane jest połączenie internetowe o przepustowości **co najmniej 512 kb/s**. Dla zapewnienia większego komfortu pracy rekomendowane jest łącze o prędkości **minimum 2 Mb/s**, natomiast przy jednoczesnej transmisji obrazu i dźwięku zaleca się przepustowość **co najmniej 2,5 Mb/s**.

Udział w szkoleniu nie wymaga instalowania dodatkowego oprogramowania poza możliwością korzystania z platformy Zoom w przeglądarce lub aplikacji. Link umożliwiający dołączenie do spotkania pozostaje aktywny przez cały czas trwania usługi – od jej rozpoczęcia do zakończenia.

## Kontakt



**Ewa Nizioł**

**E-mail** [bur@iist.pl](mailto:bur@iist.pl)

**Telefon** (+48) 530 409 030