



Zarządzanie bez mobbingu w branży HoReCa – prewencja i reagowanie w praktyce managera

Numer usługi 2026/01/07/14311/3242695

3 075,00 PLN brutto
2 500,00 PLN netto
192,19 PLN brutto/h
156,25 PLN netto/h

Hotele i

Gastronomia PLUS

Sp. z o.o.

★★★★★ 4,8 / 5

4 453 oceny

📍 Rzeszów / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 20.04.2026 do 21.04.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Grupa docelowa usługi	Grupa docelowa to kadra managerska zatrudniona w branży HoReCa.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	7
Data zakończenia rekrutacji	19-04-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do zwiększenia świadomości managerów na temat tego, czym jest, a czym nie jest mobbing, rozpoznawania psychologicznych i prawnych konsekwencji mobbingu, identyfikowania subtelnych form nadużyć w środowisku pracy, budowania zdrowej kultury organizacyjnej i odporności psychicznej zespołu, wdrażania narzędzi do prewencji, reagowania oraz samopomocy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje mobbing w ujęciu prawnym i psychologicznym	Wskazuje kluczowe elementy definicji prawnej mobbingu (m.in. długotrwałość, uporczywość, cel lub skutek).	Wywiad swobodny
	Porównuje definicję prawną i psychologiczną, wskazując podobieństwa i różnice.	Wywiad swobodny
	Rozróżnia przykłady zachowań spełniających kryteria mobbingu od zachowań, które nimi nie są.	Wywiad swobodny
	Identyfikuje cechy charakterystyczne mobbingu, wymagającego stylu zarządzania, konfliktu, dyskryminacji i molestowania.	Wywiad swobodny
Rozróżnia mobbing od wymagającego stylu zarządzania, konfliktu, dyskryminacji i molestowania.	Wskazuje kluczowe kryteria różnicujące te zjawiska (intencja, powtarzalność, relacja władzy, podstawa prawna, skutki).	Wywiad swobodny
	Uzasadnia dokonany wybór, odwołując się do definicji prawnych i psychologicznych.	Wywiad swobodny
Charakteryzuje czynniki ryzyka po stronie sprawcy i ofiary mobbingu.	Rozróżnia czynniki ryzyka występujące po stronie sprawcy i po stronie ofiary mobbingu.	Wywiad swobodny
	Wyjaśnia wpływ środowiska organizacyjnego i kultury pracy na nasilenie czynników ryzyka.	Wywiad swobodny
	Wskazuje czynniki ochronne ograniczające ryzyko mobbingu w zespole i organizacji.	Wywiad swobodny
Wymienia dostępne procedury organizacyjne oraz role menedżera i HR w reagowaniu na mobbing.	Identyfikuje etapy postępowania w przypadku zgłoszenia mobbingu w organizacji.	Wywiad swobodny
	Określa zakres odpowiedzialności menedżera i HR w procesie reagowania na mobbing.	Wywiad swobodny
	Rozróżnia działania interwencyjne, wyjaśniające i prewencyjne realizowane przez menedżera i HR.	Wywiad swobodny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozpoznaje sygnały ostrzegawcze mogące świadczyć o mobbingu lub jego ryzyku.	Identyfikuje wczesne symptomy ryzyka mobbingu po stronie pracownika, zespołu i organizacji.	Wywiad swobodny
	Analizuje opisy sytuacji zawodowych pod kątem występowania sygnałów ostrzegawczych.	Wywiad swobodny
	Uzasadnia swoje rozpoznanie, odwołując się do kryteriów psychologicznych i organizacyjnych.	Wywiad swobodny
Dobiera adekwatne działania reagowania, interwencji lub wsparcia w zależności od sytuacji.	Ocenia poziom pilności i wagę sytuacji, uwzględniając dobro pracownika i organizacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Dobiera adekwatne działania: reagowanie bieżące, interwencję formalną lub wsparcie pracownika.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wykorzystuje podstawowe narzędzia poznawczo-behawioralne do regulacji emocji.	Rozróżnia sytuacje wymagające natychmiastowej interwencji od tych, które wymagają monitorowania lub rozmowy wspierającej.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje wybrane narzędzia poznawczo-behawioralne (np. zatrzymanie myśli, restrukturyzację poznawczą, skalowanie emocji).	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Modyfikuje nieadaptacyjne interpretacje sytuacji na bardziej konstruktywne.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Dobiera adekwatne techniki regulacji emocji do rodzaju sytuacji zawodowej.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Formułuje komunikaty w duchu komunikacji bez przemocy (NVC).	Wskazuje cztery podstawowe elementy modelu komunikacji bez przemocy (obserwacja, uczucia, potrzeby, prośby).	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Rozróżnia komunikaty oceniające od komunikatów opartych na faktach i obserwacjach.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Modyfikuje komunikaty w taki sposób, aby ograniczyć eskalację napięcia i konfliktu.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wykazuje uważność na różnice indywidualne w odbiorze działań i komunikatów.	Identyfikuje czynniki indywidualne wpływające na sposób odbioru działań i komunikatów (np. doświadczenia, cechy osobowości, pokolenie, neuroatypowość).	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Rozpoznaje różnice w interpretacji tych samych zachowań przez różne osoby.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Dostosowuje sposób komunikacji do indywidualnych potrzeb i wrażliwości odbiorcy.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Reaguje w sposób etyczny i konstruktywny na potencjalne sytuacje mobbingowe.	Podejmuje działania zgodne z zasadami etyki, poszanowania godności i poufności.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Komunikuje swoje działania w sposób spokojny, jasny i nieeskalujący konfliktu.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Korzysta z obowiązujących procedur i dostępnych zasobów organizacyjnych (np. HR, komisja antymobbingowa).	Obserwacja w warunkach symulowanych
Dąży do zapobiegania mobbingowi, a nie wyłącznie do reagowania na jego skutki.	Proponuje rozwiązania systemowe ograniczające ryzyko wystąpienia mobbingu.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Włącza perspektywę długofalową w podejmowaniu decyzji dotyczących zarządzania zespołem.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Monitoruje klimat pracy i sygnały ostrzegawcze w celu wczesnego reagowania.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

W celu osiągnięcia zamierzonych celów uczestnik powinien aktywnie uczestniczyć przynajmniej w 80% zajęć.

Adresaci usługi to kadra managerska zatrudniona w branży HoReCa.

Minimalna liczba uczestników, która powinna wziąć udział w usłudze to 4 osoby.

Usługa jest realizowana w formie godzin zegarowych. Przerwy są wliczone w czas trwania usługi. Usługa jest rozpisana na 4 godziny zajęć teoretycznych i 12 godzin zajęć praktycznych.

Minimalne wyposażenie sali szkoleniowej to : rzutnik, ekran, flipchart, roll-up, odpowiednia ilość stołów i krzeseł w zależności od ilości uczestników. Każdy z uczestników powinien posiadać laptop/tablet lub inny odpowiedni sprzęt elektroniczny umożliwiający wykonywanie poleceń trenera oraz dostęp do internetu. W zależności od potrzeb szkolenia oraz ilości osób, trener będzie dzielił uczestników na grupy.

Dostawca usług posiada dokumentację potwierdzającą przebieg całego procesu walidacji. Za przeprowadzenie ww. procesu odpowiedzialny jest Piotr Tabor. Walidator dokonuje walidacji za pomocą wywiadu swobodnego oraz obserwacji w warunkach symulowanych. Za pomocą wywiadu swobodnego poprzez zadawanie pytań kierunkowych sprawdza wiedzę nabytą podczas szkolenia. Przy użyciu metody obserwacji w warunkach symulowanych dokonuje walidacji umiejętności uczestników szkolenia poprzez zlecenie wykonania określonego zadania. Pod pojęciem walidacji kryją się wszystkie metody wskazane we wcześniejszej tabeli. Potwierdzeniem uzyskania kompetencji przez uczestników usługi jest certyfikat, natomiast przeprowadzenie procesu walidacji potwierdza protokół podpisany przez walidatora i trenera.

Program szkolenia:

Część 1. Czym jest, a czym nie jest mobbing

- Definicje prawne i psychologiczne mobbingu.
- Prawdy i mity – jak rozpoznać, kiedy mamy do czynienia z mobbingiem, a kiedy z wymagającym stylem zarządzania.
- Różnice między mobbingiem a molestowaniem, dyskryminacją i konfliktem.
- Analiza wybranych case studies – praca w podgrupach.

Część 2. Przyczyny i skutki mobbingu

- Psychologiczne i organizacyjne źródła mobbingu.
- Profil sprawcy i ofiary – osobowościowe czynniki ryzyka.
- Skutki dla pracownika i skutki dla organizacji (absencje, rotacja, utrata reputacji).
- Ćwiczenie: opracowanie listy dobrych praktyk zapobiegających mobbingowi.

Część 3. Subiektywność odbioru działań menedżerskich

- Jak różne osoby mogą różnie odbierać te same działania – rola osobowości, pokolenia, neuroatypowości, doświadczeń.
- Wrażliwość menedżera jako kompetencja.
- Błędy poznawcze i zniekształcenia w odbiorze zachowań.
- Ćwiczenie: zmiana perspektywy – odgrywanie ról pracownika i menedżera.

Część 4. Rozpoznawanie, raportowanie i pomoc

- Jak rozpoznać sygnały ostrzegawcze?
- Jak i kiedy reagować? Kiedy interweniować, a kiedy wspierać?
- Kto i jak może pomóc: pracownik – menedżer – organizacja.
- Procedury firmowe, rola HR, działania naprawcze.

- Ćwiczenie: dobór działań pomocowych do konkretnych przypadków.

Część 5. Jak nie stać się mobberem – autorefleksja i prewencja

- Sygnały ostrzegawcze we własnym stylu zarządzania.
- Praca z trudnymi emocjami: złość, bezsilność, frustracja.
- Poznawczo-behawioralne narzędzia samopomocy i kontroli emocji.
- Komunikacja bez przemocy w modelu NVC.
- Ćwiczenie: praca z własnym stylem reakcji na stres i konflikty.

Część 6. Weryfikacja efektów uczenia

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 19

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 19 Czym jest, a czym nie jest mobbing, definicje prawne i psychologiczne mobbingu, prawdy i mity – jak rozpoznać, kiedy mamy do czynienia z mobbingiem, a kiedy z wymagającym stylem zarządzania	Kamil Czajkowski	20-04-2026	09:00	10:00	01:00
2 z 19 Różnice między mobbingiem a molestowaniem, dyskryminacją i konfliktem	Kamil Czajkowski	20-04-2026	10:00	11:00	01:00
3 z 19 Przerwa	Kamil Czajkowski	20-04-2026	11:00	11:15	00:15
4 z 19 Analiza wybranych case studies – praca w podgrupach	Kamil Czajkowski	20-04-2026	11:15	12:00	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 19 Przyczyny i skutki mobbingu, psychologiczne i organizacyjne źródła mobbingu, profil sprawcy i ofiary – osobowościowe czynniki ryzyka	Kamil Czajkowski	20-04-2026	12:00	13:00	01:00
6 z 19 Skutki dla pracownika i skutki dla organizacji (absencje, rotacja, utrata reputacji), ćwiczenie: opracowanie listy dobrych praktyk zapobiegających mobbingowi	Kamil Czajkowski	20-04-2026	13:00	14:00	01:00
7 z 19 Przerwa	Kamil Czajkowski	20-04-2026	14:00	14:30	00:30
8 z 19 Subiektywność odbioru działań menedżerskich, jak różne osoby mogą różnie odbierać te same działania – rola osobowości, pokolenia, neuroatypowości, doświadczeń, wrażliwość managera jako kompetencja	Kamil Czajkowski	20-04-2026	14:30	16:00	01:30
9 z 19 Błędy poznawcze i zniekształcenia w odbiorze zachowań, ćwiczenie: zmiana perspektywy – odgrywanie ról pracownika i managera.	Kamil Czajkowski	20-04-2026	16:00	17:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 19 Rozpoznawanie, raportowanie i pomoc, jak rozpoznać sygnały ostrzegawcze, Jak i kiedy reagować, kiedy interweniować, a kiedy wspierać	Kamil Czajkowski	21-04-2026	09:00	10:00	01:00
11 z 19 Kto i jak może pomóc: pracownik – manager – organizacja, procedury firmowe, rola HR, działania naprawcze	Kamil Czajkowski	21-04-2026	10:00	11:45	01:45
12 z 19 Przerwa	Kamil Czajkowski	21-04-2026	11:45	12:00	00:15
13 z 19 Ćwiczenie: dobór działań pomocowych do konkretnych przypadków.	Kamil Czajkowski	21-04-2026	12:00	13:00	01:00
14 z 19 Jak nie stać się mobberem – autorefleksja i prewencja, sygnały ostrzegawcze we własnym stylu zarządzania	Kamil Czajkowski	21-04-2026	13:00	13:45	00:45
15 z 19 Przerwa	Kamil Czajkowski	21-04-2026	13:45	14:15	00:30
16 z 19 Praca z trudnymi emocjami: złość, bezsilność, frustracja, poznawczo-behawioralne narzędzia samopomocy i kontroli emocji.	Kamil Czajkowski	21-04-2026	14:15	15:00	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 19 Komunikacja bez przemocy w modelu NVC.	Kamil Czajkowski	21-04-2026	15:00	16:00	01:00
18 z 19 Ćwiczenie: praca z własnym stylem reakcji na stres i konflikty.	Kamil Czajkowski	21-04-2026	16:00	16:30	00:30
19 z 19 Weryfikacja efektów uczenia	-	21-04-2026	16:30	17:00	00:30

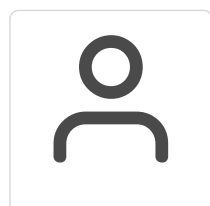
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 075,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	192,19 PLN
Koszt osobogodziny netto	156,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Kamil Czajkowski

Psycholog, trener biznesu, certyfikowany coach ICF, wykładowca akademicki, doświadczony menedżer hotelarski. Studiował filozofię i teologię na Uniwersytecie Papieskim w Krakowie i jest absolwentem psychologii klinicznej na Uniwersytecie Gdańskim. Ukończył również podyplomowe studia menedżerskie MBA w Wyższej Szkole Bankowej oraz na Uniwersytecie w Northampton. Obecnie jest doktorantem na Uniwersytecie Gdańskim.

Doświadczenie menedżerskie zdobywał pracując przez kilkanaście lat na stanowiskach kierowniczych średniego i wyższego szczebla w hotelach sieciowych (Starwood, Marriott) oraz obiektach niezależnych w Polsce i za granicą. Jako wykładowca akademicki prowadzi zajęcia z zakresu psychologii organizacji i zarządzania, przywództwa i motywacji oraz zachowań

konsumenckich na Uniwersytecie Merito oraz w Wyższej Szkole Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku. Prowadzi szkolenia, webinary, wystąpienia publiczne i projekty doradcze związane z zrównoważonym zarządzaniem potencjałem pracowników zgodnie z nowymi wyzwaniami. Specjalizuje się w zagadnieniach związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi w aspekcie optymalizacji wykorzystania potencjału. Posiada co najmniej 120-godzinne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych w ostatnich dwóch latach (24 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia. Trener w Hotelach PLUS. Adres e-mail: biuro@hoteleplus.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w formie pliku pdf oraz certyfikat poświadczający ukończenie szkolenia i nabycie nowych kompetencji.

Warunki uczestnictwa

Osoby zatrudnione na stanowiskach managerskich.

Informacje dodatkowe

Jeśli szkolenie będzie dofinansowane w co najmniej w 70% ze środków publicznych, to usługa szkoleniowa będzie zwolniona z podatku VAT.

Adres

ul. Porąbki 91/1
35-317 Rzeszów
woj. podkarpackie

Siedziba firmy Hotele Plus Sp. z o.o.

Kontakt



Piotr Tabor

E-mail p.tabor@hoteleplus.pl

Telefon (+48) 519 147 105