Możliwość dofinansowania

Efektywna komunikacja – od poleceń do porozumienia w pracy zespołowej

Numer usługi 2026/01/07/40363/3243533

3 904,76 PLN brutto
3 174,60 PLN netto
195,24 PLN brutto/h
158,73 PLN netto/h

Instytut Doskonałości Strategicznej Sp. z o.o.

5,0 / 5

1 132 oceny

Toruń / stacjonarna
Usługa szkoleniowa
20 h
01.06.2026 do 02.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Identyfikatory projektów	Regionalny Fundusz Szkoleniowy II
Grupa docelowa usługi	Przedsiębiorcy i pracownicy operacyjni przedsiębiorstw sektora MŚP, którzy mają potrzebę pozyskać wiedzę i umiejętności oraz przykładowe propozycje rozwiązań wykorzystywanych w zakresie efektywnej komunikacji w pracy zespołowej.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	31-05-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	20
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do efektywnego komunikowania się w pracy zespołowej firmy usługowej. Uczestnicy zrozumieją znaczenie komunikacji jako narzędzia zarządzania, opanują rozpoznawanie barier i formułowanie precyzyjnych komunikatów z feedbackiem, a także rozwiną zdolności prowadzenia rozmów w zespołach wielokulturowych, sytuacjach konfliktowych i z klientami instytucjonalnymi. Szkolenie kończy się standaryzacją praktyk komunikacyjnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik posługuje się wiedzą dotyczącą: - komunikacji jako narzędzia zarządzania i jej wpływ na jakość usług; - procesu komunikacji, barier oraz technik feedbacku; - dobrych praktyk komunikacji w zespołach wielokulturowych i z klientami instytucjonalnymi.	Uczestnik: - charakteryzuje rolę komunikacji i jej wpływ na jakość usług;	Test teoretyczny
	Uczestnik: - identyfikuje i opisuje proces komunikacji, barier oraz technik feedbacku;	Test teoretyczny
	Uczestnik: - opisuje i charakteryzuje dobre praktyki komunikacji w zespołach wielokulturowych i z klientami instytucjonalnymi.	Test teoretyczny
Uczestnik formułuje precyzyjne komunikaty, sprawdza zrozumienie i udziela konstruktywnego feedbacku.	Uczestnik: - identyfikuje możliwości zmian wynikające z szans w otoczeniu.	Test teoretyczny
	Uczestnik: - wskazuje precyzyjne komunikaty i konstruktywny feedback.	Test teoretyczny
Uczestnik współpracuje efektywnie, reagując na wyzwania w zespole i z klientami.	Uczestnik: - charakteryzuje zasady współpracy w zespole i z klientami.	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

Szkolenie adresowane jest do przedsiębiorców i pracowników operacyjnych przedsiębiorstw sektora MŚP, którzy mają potrzebę pozyskać wiedzę i umiejętności oraz przykładowe propozycje rozwiązań wykorzystywanych w zakresie efektywnej komunikacji w pracy zespołowej.

W trakcie usługi szkoleniowej zostaną podjęte następujące zagadnienia umożliwiające zdobycie i usystematyzowanie przewidzianych w usłudze zasobów wiedzy, umiejętności i społecznych kompetencji w zakresie efektywnej komunikacji:

DZIEŃ 1 – Podstawy efektywnej komunikacji

Znaczenie komunikacji w pracy zespołowej

- komunikacja jako narzędzie zarządzania,
- wpływ komunikacji na jakość usług,
- najczęstsze błędy komunikacyjne.

Proces komunikacji i bariery

- elementy procesu komunikacji,
- bariery językowe, emocjonalne i organizacyjne,
- rozpoznawanie barier w codziennej pracy.

Jasne i precyzyjne przekazywanie informacji

- formułowanie poleceń i oczekiwań,
- komunikowanie zmian i priorytetów oraz sprawdzanie zrozumienia komunikatu

Informacja zwrotna w praktyce

- rola feedbacku w pracy zespołu,
- feedback korygujący i wzmacniający,
- ćwiczenia praktyczne.

DZIEŃ 2 – Komunikacja w sytuacjach trudnych

Komunikacja w zespole wielokulturowym

- komunikacja z pracownikami z Ukrainy,
- różnice kulturowe i językowe,
- dobre praktyki porozumiewania się.

Komunikacja w sytuacjach konfliktowych

- komunikacyjne źródła konfliktów,
- rozmowy trudne i interwencyjne,
- techniki deeskalacji konfliktów.

Komunikacja z klientami instytucjonalnymi

- profesjonalna komunikacja ze spółdzielniami,

Reagowanie w warunkach wyjątkowych

- reagowanie na uwagi i reklamacje,
- budowanie partnerskich relacji.

Standaryzacja komunikacji i wdrożenie

- standardy komunikacyjne w firmie,

- narzędzia usprawniające komunikację,
- podsumowanie i plan wdrożenia.

Walidujący test teoretyczny.

Usługa szkoleniowa odpowiada na konieczną potrzebę zwiększenia przez przedsiębiorców i ich pracowników zdolności do doskonalenia sposobu komunikacji w zespole (1) i prowadzenia działań terenowych (2).

Usługa jest realizowana w godzinach dydaktycznych.

Walidacja zostanie przeprowadzona bezpośrednio po szkoleniu przez walidatora, który wykorzysta przygotowany test jednokrotnego wyboru.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 20 Zapoznanie uczestników z celami i metodami prowadzenia usługi szkoleniowej, a także jej zakładanymi efektami oraz ustalenie wspólnych zasad	Dorota Grego-Planer	01-06-2026	08:00	08:30	00:30
2 z 20 Znaczenie komunikacji w pracy zespołowej	Dorota Grego-Planer	01-06-2026	08:30	09:30	01:00
3 z 20 Przerwa	Dorota Grego-Planer	01-06-2026	09:30	09:40	00:10
4 z 20 Proces komunikacji i bariery	Dorota Grego-Planer	01-06-2026	09:40	11:10	01:30
5 z 20 Przerwa	Dorota Grego-Planer	01-06-2026	11:10	11:20	00:10
6 z 20 Jasne i precyzyjne przekazywanie informacji	Dorota Grego-Planer	01-06-2026	11:20	12:50	01:30
7 z 20 Przerwa	Dorota Grego-Planer	01-06-2026	12:50	13:00	00:10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 20 Komunikowanie zmian i priorytetów oraz sprawdzanie zrozumienia komunikatu	Dorota Grego-Planer	01-06-2026	13:00	14:30	01:30
9 z 20 Przerwa	Dorota Grego-Planer	01-06-2026	14:30	14:40	00:10
10 z 20 Informacja zwrotna w praktyce	Dorota Grego-Planer	01-06-2026	14:40	16:10	01:30
11 z 20 Komunikacja w zespole wielokulturowym	Dorota Grego-Planer	02-06-2026	08:00	09:30	01:30
12 z 20 Przerwa	Dorota Grego-Planer	02-06-2026	09:30	09:40	00:10
13 z 20 Komunikacja w sytuacjach konfliktowych	Dorota Grego-Planer	02-06-2026	09:40	11:10	01:30
14 z 20 Przerwa	Dorota Grego-Planer	02-06-2026	11:10	11:20	00:10
15 z 20 Komunikacja z klientami instytucjonalnymi	Dorota Grego-Planer	02-06-2026	11:20	12:50	01:30
16 z 20 Przerwa	Dorota Grego-Planer	02-06-2026	12:50	13:00	00:10
17 z 20 Reagowanie na uwagi i reklamacje oraz budowanie partnerskich relacji	Dorota Grego-Planer	02-06-2026	13:00	14:30	01:30
18 z 20 Przerwa	Dorota Grego-Planer	02-06-2026	14:30	14:40	00:10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
19 z 20 Standaryzacja komunikacji i wdrożenie	Dorota Grego-Planer	02-06-2026	14:40	15:40	01:00
20 z 20 Walidujący test teoretyczny	-	02-06-2026	15:40	16:10	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 904,76 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 174,60 PLN
Koszt osobogodziny brutto	195,24 PLN
Koszt osobogodziny netto	158,73 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

Dorota Grego-Planer

Posiada wiedzę i doświadczenie zgodne z zakresem tematycznym usługi. Doktor habilitowany nauk ekonomicznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu, profesor Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu. Jej zainteresowania naukowe skupiają się wokół potencjału konkurencyjnego przedsiębiorstw, tajemniczych mistrzów polskiej gospodarki, zasobów niematerialnych i specyfiki funkcjonowania małych i średnich firm. Jednym z podejmowanych rzez nią kluczowych źródeł konkurencyjności, stanowiących zasoby o niematerialnym charakterze są umiejętności komunikacyjne wykorzystywane w prowadzonej działalności gospodarczej. Jest Autorką i współautorka publikacji z tego zakresu. Z kolei jej zainteresowania dydaktyczne dotyczą teorii i praktyki zarządzania, zarządzania innowacjami i komunikacji w zarządzaniu ze szczególnym uwzględnieniem umiejętności negocjacyjnych. Od wielu lat jest pracownikiem naukowo-dydaktycznym Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu. Uczestniczka krajowych i międzynarodowych konferencji. Członek Towarzystwa Naukowego Współczesnego Zarządzania w Krakowie. Praktyk i niezależny konsultant z dziedziny szeroko pojętego zarządzania, w tym komunikowania się w zarządzaniu. Uczestniczyła w wielu projektach naukowo-badawczych,

konsultingowych i szkoleniowych zamawianych przez Ministerstwo Nauki Narodowe Centrum Badań i Rozwoju, a także organizacje komercyjne.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy na bieżąco będą wyposażani w wiedzę (mającą formę ustna i pisemną) oraz materiały niezbędne do realizowania w trakcie szkolenia kolejnych prac warsztatowych, w tym m.in. w ukierunkowane pytania, arkusze analityczne.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa w usłudze szkoleniowej jest poprawne zarejestrowanie przez przedsiębiorcę usługi poprzez system Bazy Usług Rozwojowych.

Informacje dodatkowe

Forma wsparcia po zakończonej usłudze: możliwość dodatkowych konsultacji w formie mailowej i telefonicznej.

Ankieta oceniająca szkolenie na koniec usługi (element obligatoryjny).

Usługodawca dopuszcza przesunięcie przerw w czasie na zgodne życzenie wszystkich uczestników.

Adres

ul. Jurija Gagarina 13A
87-100 Toruń
woj. kujawsko-pomorskie

adres: ul. Jurija Gagarina 13a, pok. 34A, 87-100 Toruń

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt

Waldemar Glabiszewski

E-mail ids@ids-umk.pl
Telefon (+48) 604 235 663