

REFERENCJE - POŚWIADCZENIE WYKONANIA USŁUG SZKOLENIOWYCH

W roku 2019 na zlecenie

OPEN TECHNOLOGIES SPÓŁDZIELNIA SOCJALNA (lider projektu)
i PROJECT HUB sp. z o.o. (partner projektu)

INSTYTUCJA SZKOLENIOWA PC-PAUL PAWEŁ SZYMKOWIAK

zorganizowała i przeprowadziła 2 szkolenia grupowe w projekcie „**NIEPEŁNOSPRAWNI AKTYWNI
NA RYNKU PRACY**”:

- **„TELEFONICZNA I ELEKTRONICZNA OBSŁUGA KLIENTA Z OBSŁUGĄ
KOMPUTERA ECDL BASE”** – 1 szkolenie
- **„SPRZEDAŻ PRZEZ INTERNET WRAZ Z OBSŁUGĄ KOMPUTERA ECDL
BASE”** – 1 szkolenie

Szkolenia były przeprowadzone w ramach Projektu „Niepełnosprawni aktywni na rynku pracy – II edycja” nr RPWP.06.02.00-30-0006/17 współfinansowanego w ramach Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2014-2020.

Każde szkolenie było zrealizowane w wymiarze **100 godzin zegarowych**, w terminie **od 05.08.2019 r. do 23.08.2019 r.** W każdym szkoleniu udział wzięło **po 10 osób**. Uczestnikami były osoby niepełnosprawne w stopniu znacznym i umiarkowanym uczestniczące w projekcie reintegracji zawodowej i społecznej, zagrożone wykluczeniem z rynku pracy ze względu na rodzaj niepełnosprawności.

Głównym celem szkoleń było kształcenie umiejętności zawodowych w zakresie obsługi klienta, wykorzystania narzędzi internetowych w obsłudze i sprzedaży. Celem było również podniesienie umiejętności zawodowych w zakresie obsługi komputera zgodnie z programem ECDL BASE i zdobycie przez uczestników kompetencji komputerowych potwierdzonych Europejskim Certyfikatem Umiejętności Komputerowych. W trakcie szkoleń uczestnicy zostali przygotowani przez instytucję szkoleniową do egzaminu zewnętrznego w Polskim Towarzystwie Informatycznym.

Fundacja Aktywnej Rehabilitacji
Emerytowanych Osób Niepełnosprawnych

FAREON



ZAKRES TEMATYCZNY SZKOLEŃ

Zagadnienia wspólne na szkoleniach dotyczące obsługi komputera w zakresie ECDL BASE:

Moduł – Podstawy pracy z komputerem (B1)

- Technologie informacyjne i komunikacyjne (ICT), komputery, urządzenia komputerowe, oprogramowania.
- Efektywna praca z komputerem przy użyciu ikon oraz okien.
- Dostosowywanie głównych ustawień systemu operacyjnego i używanie wbudowanych mechanizmów pomocy.
- Tworzenie prostych dokumentów oraz ich drukowanie.
- Podstawowe założenia przechowywania, kompresowania i dekompresji danych.
- Kluczowe złożenia sieciowe oraz systemy łączności komputerowej, łączenie się z siecią.
- Bezpieczeństwo danych oraz urządzeń i ochrony ich przed realnymi zagrożeniami.
- Ochrona środowiska, ergonomii i dostępności dla osób z ograniczoną sprawnością.
- Konfiguracja ustawień oprogramowania.
- Podstawy tworzenia stron internetowych.

Moduł – Podstawy pracy w sieci (B2)

- Zasady przeglądania Internetu oraz bezpieczeństwa podczas pracy w sieci.
- Używanie przeglądarki internetowej oraz konfiguracja jej ustawień.
- Efektywne wyszukiwanie informacji w Internecie.
- Zagadnienia związane z prawami autorskimi oraz ochroną danych.
- Zasady związane ze społecznościami, komunikacją online oraz obsługą poczty elektronicznej.
- Wysyłanie i odbieranie wiadomości oraz zarządzanie nimi.
- Organizacja i przeszukiwanie poczty oraz używanie kalendarzy.
- Normy obowiązujące w kontaktach online, zasad netykiety i jej zastosowań.
- Zarządzanie tożsamością wirtualną.

Moduł – Przetwarzanie tekstów (B3)

- Praca z dokumentami i zapisywanie ich w różnych formatach plików.
- Wybór odpowiednich narzędzi.
- Tworzenie i edycja niewielkich dokumentów, gotowych do rozpowszechniania.
- Zastosowanie różnych formatów w celu udoskonalenia dokumentów.
- Przygotowywanie dokumentów do wydruku korespondencji seryjnej.
- Stosowanie opcji ustawień strony oraz dokonywanie sprawdzenia i poprawy tekstu.

Moduł – Arkusze kalkulacyjne (B4)

- Praca z arkuszami kalkulacyjnymi i zapisywanie ich w różnych formatach plików.
- Używanie dostępnych opcji, takich jak funkcja Pomoc w celu udoskonalania jakości i efektywności pracy.
- Wprowadzanie danych do komórek oraz posługiwanie się dobrymi praktykami przy tworzeniu list. Zaznaczania, sortowania oraz kopiowania, przesuwania i usuwania danych.
- Edycja wierszy i kolumn arkusza. Kopiowania, przesuwania, usuwania i zmiany nazwy arkuszy.
- Tworzenie matematycznych i logicznych reguł przy użyciu standardowych funkcji dostępnych w arkuszu kalkulacyjnym.
- Posługiwanie się dobrymi praktykami w tworzeniu reguł oraz rozpoznawania błędnych wartości w regułach.
- Wybór, tworzenie i formatowanie wykresów w celu prawidłowego przekazania informacji.
- Prawidłowe ustawienia strony skoroszytu oraz sprawdzenia i poprawy zawartości przed wydrukowaniem.

Fundacja Aktywnej Rehabilitacji
Emerytowanych Osób Niepełnosprawnych

FAREON



Ponadto zakres tematyczny każdego szkolenia dotyczył kształcenia zawodowego z zagadnień:

1. szkolenie **„TELEFONICZNA I ELEKTRONICZNA OBSŁUGA KLIENTA Z OBSŁUGĄ KOMPUTERA ECDL BASE”:**

- Efektywna komunikacja przez telefon
- Techniki i narzędzia wykorzystywane podczas telefonicznej obsługi klienta
- Budowanie relacji z klientami
- Radzenie sobie ze stresem i trudnymi sytuacjami w obsłudze klienta
- Techniki aktywnego słuchania klientów
- Negocjacje z klientami
- Technologie informacyjne i komunikacyjne w obsłudze klienta.

2. szkolenie **„SPRZEDAŻ PRZEZ INTERNET WRAZ Z OBSŁUGĄ KOMPUTERA ECDL BASE”:**

- Podstawy prawne funkcjonowania sklepu internetowego, regulamin sklepu
- Tworzenie sklepu internetowego
- Promocja w sklepie internetowym
- Obsługa klienta sklepu internetowego
- Prawo konsumenckie w sklepie internetowym
- Podstawy analityki internetowej
- Opisy produktów w sklepie internetowym.

Na zakończenie szkoleń został przeprowadzony egzamin wewnętrzny dla części kształcenia zawodowego specjalistycznego oraz egzamin zewnętrzny w Polskim Towarzystwie Informatycznym z zakresu ECDL zorganizowany w certyfikowanym laboratorium mobilnym.

Wszyscy uczestnicy obu szkoleń zdali egzamin wewnętrzny i egzamin zewnętrzny z wynikiem pozytywnym z każdego modułu.

Celem egzaminów było zweryfikowanie zdobytej wiedzy merytorycznej na uczestników szkoleń oraz potwierdzenie uzyskania umiejętności i kwalifikacji zgodnie z programem kształcenia zawodowego.

Szkolenia były zorganizowane i przeprowadzone należycie, zgodnie z harmonogramem, z zachowaniem należytej staranności, co potwierdziły opinie uczestników dotyczące jakości szkolenia i zakresu opracowanych materiałów dydaktycznych. Na tej podstawie umowa o przeprowadzenie szkoleń została rozliczona i zapłacona.

Kwota za realizację obu szkoleń wyniosła 35 650,00 zł.

PREZES ZARZĄDU
Sugieru
Sławomir Jacek Sugier
Fundacja Aktywnej Rehabilitacji
Emerytowanych Osób Niepełnosprawnych
ul. Macieja Palacza 82 lok. 2
50-274 Poznań
tel. 501 366 718
KRS: 0000522255, NIP: 7822576020
REGON: 302860996