



PUP.I/0.072.2.40.2018

Gniezno, dnia 07.09.2018 r.

### **POŚWIADCZENIE WYKONANIA USŁUGI SZKOLENIOWEJ**

Powiatowy Urząd Pracy w Gnieźnie poświadcza, że w 2017 roku zlecił instytucji szkoleniowej: PC-PAUL Paweł Szymkowiak ul. Konwaliowa 16, 63-000 Środa Wielkopolska przeprowadzenie szkolenia finansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój Działanie 1.1 Wsparcie osób młodych pozostających bez pracy na regionalnym rynku pracy Poddziałanie 1.1.1 Wsparcie udzielane z Europejskiego Funduszu Społecznego projekt: „Aktywizacja osób młodych pozostających bez pracy w powiecie gnieźnieńskim (III)” pn:

#### **„Pracownik obsługi biura oraz obsługa urządzeń fiskalnych i komputera”**

Szkolenie zostało zorganizowane w terminie od 24.07.2017 r. do 11.09.2017 r. dla grupy 13 osób bezrobotnych. Zgodnie z ustalonym programem nauczania szkolenie obejmowało łącznie 240 godzin zegarowych zajęć, w tym 80 godzin zajęć teoretycznych i 160 godzin zajęć praktycznych. Szkolenie zostało zrealizowane w ciągu 35 dni roboczych.

Głównym celem szkolenia było zdobycie przez uczestników wiedzy oraz praktycznych umiejętności niezbędnych do podjęcia pracy w charakterze pracownika administracyjno-biurowego z umiejętnościami obsługi klienta, urządzeń fiskalnych i elementami telemarketingu, technik sprzedaży jak również zdobycie podstawowych kompetencji komputerowych potwierdzonych Europejskim Certyfikatem Umiejętności Komputerowych (ECDL BASE moduły B1, B2, B3, B4).

Zakres tematyczny szkolenia obejmował zagadnienia:

#### **1. Pracownik biurowy (technik prac biurowych) - Organizacja pracy biurowej i korespondencja:**

- zasady organizacji biura i sekretariatu,
- zagadnienia kultury i etyki zawodu,
- obsługa klienta, prowadzenie rozmów z klientami,
- obsługa spotkań, konferencji, narad (protokołowanie, sprawozdania),
- organizacja delegacji,
- elementy prawa pracy, prawa cywilnego i administracyjnego w obsłudze korespondencji, w tym terminy załatwienia spraw,
- podstawowe rodzaje dokumentacji finansowej w biurze, w tym dokumentacja obrotu kasowego, fakturowanie,
- korespondencja biurowa – zasady prowadzenia i udostępniania dokumentacji i korespondencji, rodzaje dokumentacji i jej obieg, zasady sporządzania pism,



- elementy programu kadrowo-płacowego, obsługa urządzeń techniki biurowej,
- komputeryzacja prac biurowych, obsługa firmowej poczty elektronicznej.

## **2. Obsługa urządzeń fiskalnych:**

- zasady pracy przy kasie fiskalnej - podstawowe pojęcia dotyczące kas fiskalnych, wymogi prawne dla urządzeń fiskalnych, rodzaje urządzeń fiskalnych, dobór urządzenia zgodnego z obszarem zastosowania, podstawowe informacje techniczne (budowa i wyposażenie kas, klawisze występujące w podstawowych modelach), przygotowanie kasy do pracy i programowanie parametrów podstawowych kasy, współpraca z urządzeniami peryferyjnymi, rejestracja sprzedaży za pomocą kas fiskalnych, sprzedaż towarów, anulacja rachunku, stornowanie sprzedaży, wykonywanie raportów, inne dokumenty fiskalne drukowane przez kasę włącznie z fakturami, stosowanie rabatów i narzutów, przyjmowanie płatności kartami, kuponami, wprowadzanie punktów na karty stałego klienta, rozliczanie kaucji za opakowania na kasie, sprzedaż niepełnych opakowań, wypłaty i wpłaty, przepisy fiskalne dotyczące obrotu handlowego i stosowania kas fiskalnych, przepisy podatkowe a odpowiedzialność sprzedawcy i kasjera,
- obsługa urządzeń dodatkowych – drukarka fiskalna, terminale płatnicze, czytnik kodów kreskowych.

## **3. Obsługa komputera (przygotowanie do uzyskania certyfikatu ECDL BASE):**

### **- moduł – Podstawy pracy z komputerem (B1):**

- Technologie informacyjne i komunikacyjne (ICT), komputery, urządzenia komputerowe, oprogramowania.
- Włączania i wyłączania komputera.
- 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 przy użyciu dedykowanego oprogramowania.
- 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.



- Używania przeglądarki internetowej oraz konfiguracja jej ustawień, zakładek i rozwiązań internetowych.
- Efektywne wyszukiwanie informacji w sieci oraz krytycznej oceny treści znalezionych 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 etykiety i jej zastosowań.
- Zarządzanie tożsamością wirtualną.
- **moduł – Przetwarzanie tekstów (B3):**
  - Prac z dokumentami i zapisywanie ich w różnych formatach plików.
  - Wybór odpowiednich narzędzi, takich jak funkcja Pomoc w celu zwiększenia szybkości i efektywności pracy.
  - Tworzenie i edycja niewielkich dokumentów, gotowych do rozpowszechniania.
  - Zastosowanie różnych formatów w celu udoskonalenia dokumentów przed ich rozpowszechnieniem, stosowanie dobrych praktyk wyboru odpowiednich opcji formatowania.
  - Wstawianie do dokumentów tabel, obrazów i rysunków.
  - Przygotowywanie dokumentów do wydruku korespondencji seryjnej.
  - Stosowanie opcji ustawień strony oraz dokonywanie sprawdzenia i poprawy napisanego tekstu przed jego wydrukowaniem.
- **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.





#### **4. Techniki sprzedaży:**

- komunikacja interpersonalna – nawiązywanie kontaktu, sposoby kontaktowania, bariery w komunikacji, warunki skutecznej komunikacji (jak słuchać, aby słyszeć; jak mówić, by być słuchanym; jak zadawać właściwe pytania),
- typy klientów i psychologiczne aspekty determinujące je,
- prezentowanie oferty, negocjacje warunków sprzedaży, metody radzenia sobie z obiekcjami klientów,
- potrzeby klienta, kontraktowanie ustaleń z klientem,
- networking - budowanie sieci kontaktów,
- autoprezentacja.

#### **5. Telemarketing:**

- telemarketing w pracy biurowej,
- telefoniczne inicjowanie kontaktu z potencjalnym klientem,
- zasady prowadzenia rozmów telefonicznych - etapy rozmowy telefonicznej, skuteczne „sposoby na asystentkę”, przekonywanie korzyściami – jak zjednać asystentkę, specyfika rozmów z decydentami, profil decydenta i jego styl działania,
- obawy przed kontaktem z decydentami,
- rola właściwego nastawienia w rozmowach telefonicznych,
- postawa asertywna w kontakcie telefonicznym,
- cel w telemarketingu – umówić spotkanie,
- przełamywanie ograniczających barier – czego można się obawiać i jak te obawy przezwyciężać.

Część szkolenia z zakresu tematycznego "obsługa komputera" została zakończona zorganizowanym przez Wykonawcę szkolenia egzaminem zewnętrznym przed komisją Polskiego Towarzystwa Informatycznego z ECDL BASE (4 moduły). Wszyscy uczestnicy przystępujący do egzaminu zaliczyli go z wynikiem pozytywnym z każdego modułu (B1, B2, B3, B4). Celem egzaminu było zweryfikowanie zdobytej wiedzy merytorycznej na szkoleniu oraz potwierdzenie uzyskania przez uczestników umiejętności i kwalifikacji zgodnie z programem szkolenia.

Część szkolenia z pozostałego zakresu tematycznego zakończyła się egzaminem wewnętrznym.

Szkolenie zostało zrealizowane zgodnie z ustaleniami zawartej umowy dotyczącej organizacji szkolenia i spełniło w pełni oczekiwania uczestników, o czym świadczą przeprowadzone na zakończenie szkolenia ankiety dla absolwentów.

Umowa dot. organizacji szkolenia została rozliczona, a rachunek za szkolenie zapłacony. Koszt szkolenia wyniósł 16 530,20 zł (słownie: szesnaście tysięcy pięćset trzydzieści złotych 20/100).

Niniejsze poświadczenie wydaje się na prośbę zainteresowanego.

Z up. STAROSTY GNIEŹNIEŃSKIEGO  
Zastępca Dyrektora  
Powiatowego Urzędu Pracy w Gnieźnie  
  
Magdalena Cieśliewicz