



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria



Profesjonalna sekretarka/asystentka. Praktyczne wskazówki usprawniające organizację pracy w biurze.

Numer usługi 2025/01/02/8282/2482545

1 586,70 PLN brutto
1 290,00 PLN netto
132,23 PLN brutto/h
107,50 PLN netto/h

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 12 h

📅 08.05.2025 do 09.05.2025

Informacje podstawowe

Kategoria

Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty

Sposób dofinansowania

wsparcie dla osób indywidualnych
wsparcie dla pracodawców i ich pracowników

Grupa docelowa usługi

Projekt szkolenia został przygotowany z myślą o sekretarkach, asystentkach oraz pracownikach, którzy w pracy zawodowej pomagają swoim przełożonym w sprawach administracyjnych, w organizowaniu korespondencji, w sporządzaniu notatek, są odpowiedzialni za umawianie spotkań, opiekę nad gośćmi, pośredniczą w kontaktach między kierownictwem i personelem oraz interesantami, nadzorują także zgodnie z ustalonym harmonogramem przebieg dnia pracy a także zajmują się innymi czynnościami pomocniczymi.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

07-05-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

12

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Usługa ma na celu nabycie kompetencji w zakresie narzędzi wspomagających Uczestników w wykonywaniu codziennych obowiązków:

- czytaniu, segregowaniu i przekazywaniu przychodzącej oraz wychodzącej korespondencji;
- koordynowaniu obiegu dokumentów zgodnie z instrukcją kancelaryjną;
- tworzeniu i przepisywaniu korespondencji;
- archiwizowaniu korespondencji i notatek;
- odbieraniu telefonów i przekazywaniu informacji dzwoniącym lub kierowaniu rozmów do odpowiednich pracowników;

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: - definiuje pojęcia z zakresu prawidłowej realizacji obowiązków sekretarki/asystentki	Uczestnik po szkoleniu: - Podaje poprawne definicje podstawowych pojęć związanych z obowiązkami sekretarki/asystentki (np. korespondencja biurowa, protokół, instrukcja kancelaryjna). - Wymienia kluczowe zasady organizacji pracy sekretariatu. - Wskazuje różnice między rolą sekretarki a asystentki.	Test teoretyczny
Umiejętności: - określa narzędzia pomocne w czytaniu, segregowaniu i przekazywaniu przychodzącej oraz wychodzącej korespondencji, - koordynuje obieg dokumentów zgodnie z instrukcją kancelaryjną; - tworzy i przepisyje korespondencję. - archiwizuje korespondencję i notatki - obsługuje odbieranie telefonów i przekazywanie informacji dzwoniącym lub kierowaniu rozmów do odpowiednich pracowników;	Uczestnik po szkoleniu: -Wymienia narzędzia i systemy wspomagające zarządzanie korespondencją (np. elektroniczne systemy obiegu dokumentów, rejestry pism, segregatory). -Opisuje zastosowanie poszczególnych narzędzi w praktyce biurowej. -Stosuje zasady instrukcji kancelaryjnej w praktyce. -Wskazuje kolejne etapy obiegu dokumentów w organizacji. -Poprawnie formatuje dokumenty zgodnie z przyjętymi normami. -Stosuje właściwe metody archiwizacji dokumentów (papierowej i elektronicznej). -Stosuje zasady profesjonalnej obsługi telefonicznej. -Identyfikuje potrzeby rozmówcy i kieruje go do właściwej osoby.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Kompetencje społeczne: - ocenia jak odpowiednio reagować w różnych sytuacjach związanych z wykonywanym zawodem - identyfikuje własny styl uczenia się i wybiera sposoby dalszego kształcenia, - określa znaczenie komunikacji interpersonalnej oraz prawidłowo identyfikuje i rozstrzyga dylematy związane z wykonywaniem zawodu.	Uczestnik po szkoleniu: - dobiera odpowiednie metody do dalszego kształcenia - reaguje odpowiednio do różnorodnych kontekstów zawodowych	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, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji

Program

- szkolenie trwa 2 dni (łącznie 12h) i możesz w nim uczestniczyć z dowolnego miejsca dołączając do wirtualnego pokoju konferencyjnego wykorzystując urządzenie z dostępem do internetu
- zajęcia odbywają się w godzinach 09.30-15.30 każdego dnia według harmonogramu:

Dzień I

Godz. 09:30 - 09:40 – PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem

Godz. 09:40 - 11:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu)

1.Wstęp do szkolenia:

- Przedstawienie programu i harmonogramu szkolenia
- Zawarcie kontraktu z grupą
- Runda uczestników-poznajemy się

Godz. 11:00 – 11:15 – przerwa

Godz. 11:15 - 12:40 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

2. Komunikacja interpersonalna w kontakcie osobistym:

- Pierwsze wrażenie
- Poznajemy narzędzia aktywnego słuchani
- Asertywność w sytuacjach, kiedy musimy odmówić
- Metody radzenia sobie z agresywnym komunikatem i obiekcjami
- Stres i emocje w komunikacji
- Mowa ciała

Godz. 12:40 – 13:00 – przerwa

Godz. 13:00 - 14:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

3. Komunikacja telefoniczna:

- Poznajemy różnice w odbiorze i wysyłaniu komunikatów
- Diagnoza szumów komunikacyjnych w takim samym zrozumieniu

Godz. 14:00 – 14:15 – przerwa

Godz. 14:15 - 15:30 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

4. Komunikacja pisemna:

- Podstawowe zagadnienia związane z komunikacją pisemną
- Czy zawsze czytając ten sam tekst, tak samo go rozumiemy

Dzień II

Godz. 09:30 - 11:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

5. Profesjonalna obsługa klienta:

- Rozpoznawanie potrzeb klienta
- 4 typy komunikacyjne Taylora Hartmana
- Poznaj swój dominujący kolor
- Dopasowanie przekazu do danego koloru odbiorcy

Godz. 11:00 – 11:15 – przerwa

Godz. 11:15 - 12:40 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

6. Zarządzanie czasem:

- Optymalne wykorzystanie czasu pracy
- Priorytetyzacja zadań
- Organizacja pracy

Godz. 12:40 – 13:00 – przerwa

Godz. 13:00 - 14:00 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

7. Savoir-Vivre:

- Dobre maniery

- Image sekretarki/asystentki

- Wizerunek firmy/instytucji.

Godz. 14:00 – 14:15 – przerwa

Godz. 14:15 - 15:10 – szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

8. Profesjonalna organizacja spotkań:

- Ustalanie terminów spotkań

- Witanie gości

- Obsługa spotkań (podawania kawy/herbaty)

9. Podsumowanie warsztatów – przez trenera i uczestników.

Godz. 15:10 – 15:20 – POST TEST walidacja usługi

Godz. 15:20 - 15:30 – podsumowanie i zakończenie szkolenia

Szkolenie będzie realizowane w wymiarze 12-godzinny, gdzie 1 godzina odpowiada godzinie zegarowej (60min.)

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 PRE TEST do uzupełnienia przed szkoleniem	-	08-05-2025	09:30	09:40	00:10
2 z 17 1. Wstęp do szkolenia: • Przedstawienie programu i harmonogramu szkolenia • Zawarcie kontraktu z grupą • Runda uczestników- poznajemy się	Zygmunt Dolata	08-05-2025	09:40	11:00	01:20
3 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	08-05-2025	11:00	11:15	00:15
4 z 17 2. Komunikacja interpersonalna w kontakcie osobistym:	Zygmunt Dolata	08-05-2025	11:15	12:40	01:25
5 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	08-05-2025	12:40	13:00	00:20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 17 3. Komunikacja telefoniczna: • Poznajemy różnice w odbiorze i wysyłaniu komunikatów • Diagnoza szumów komunikacyjnych w takim samym zrozumieniu	Zygmunt Dolata	08-05-2025	13:00	14:00	01:00
7 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	08-05-2025	14:00	14:15	00:15
8 z 17 4. Komunikacja pisemna: • Podstawowe zagadnienia związane z komunikacją pisemną • Czy zawsze czytając ten sam tekst, tak samo go rozumiemy	Zygmunt Dolata	08-05-2025	14:15	15:30	01:15
9 z 17 5. Profesjonalna obsługa klienta: • Rozpoznawanie potrzeb klienta • 4 typy komunikacyjne Taylora Hartmana • Poznaj swój dominujący kolor • Dopasowanie przekazu do danego koloru odbiorcy	Zygmunt Dolata	09-05-2025	09:30	11:00	01:30
10 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	09-05-2025	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 17 6. Zarządzanie czasem: • Optymalne wykorzystanie czasu pracy • Priorytetyzacja zadań • Organizacja pracy	Zygmunt Dolata	09-05-2025	11:15	12:40	01:25
12 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	09-05-2025	12:40	13:00	00:20
13 z 17 7. Savoir-Vivre: • Dobre maniere • Image sekretarki/asystentki • Wizerunek firmy/institucji.	Zygmunt Dolata	09-05-2025	13:00	14:00	01:00
14 z 17 przerwa	Zygmunt Dolata	09-05-2025	14:00	14:15	00:15
15 z 17 8. Profesjonalna organizacja spotkań: • Ustalanie terminów spotkań • Witanie gości • Obsługa spotkań (podawania kawy/herbaty)	Zygmunt Dolata	09-05-2025	14:15	15:10	00:55
16 z 17 POST TEST walidacja usługi	-	09-05-2025	15:10	15:20	00:10
17 z 17 podsumowanie i zakończenie szkolenia	Zygmunt Dolata	09-05-2025	15:20	15:30	00:10

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 586,70 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 290,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	132,23 PLN
Koszt osobogodziny netto	107,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Zygmunt Dolata

Ekspert SEMPER ds. planowania rozwoju pracowników. Trener biznesu, menedżer projektów, coach, wykładowca i konsultant HR. Specjalizuje się w szkoleniach i konsultacjach dla zarządzających zespołami pracowniczymi oraz pracowników wymagających wsparcia metodologicznego. Posiada wieloletnie doświadczenie zawodowe na stanowiskach menedżerskich. Ekspert ds. HR, zarządzania, budowania relacji zawodowych i autoprezentacji. Prowadzi wysoko oceniane szkolenia z zakresu oceny pracowniczej, badania potrzeb szkoleniowych, zarządzania szkoleniami, rekrutacji i selekcji pracowników, specjalizuje się również w warsztatach z komunikacji interpersonalnej, obsługi klienta oraz radzenia sobie ze stresem. Uznany konsultant w zakresie zarządzania zmianą oraz kreowania wizerunku instytucji publicznych i przedsiębiorstw. Posiada bogate doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych w okresie 5 lat wstecz od daty rozpoczęcia szkolenia.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, tj. e-podręcznik oraz zeszyt ćwiczeń przygotowany przez eksperta SEMPER
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

Dla uczestników finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych następuje zwolnienie z obowiązku opłaty podatku VAT. Zwolnienie przyznane jest zgodnie z treścią rozporządzenia ministra finansów art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11.03.2004 r.

- 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

Metody pracy podczas szkolenia on-line:

- 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
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez Centrum Organizacji Szkoleń i Konferencji SEMPER

Warunki techniczne

WYMAGANIA TECHNICZNE:

Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)

Wymagania sprzętowe:

Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu

Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek

Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania.

Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia

Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna oficjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail info@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060