



Zakład
Doskonalenia
Zawodowego



Sekretarka, asystentka - kompendium prowadzenia sekretariatu

Numer usługi 2025/03/27/7392/2652662

📍 Poznań / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 36 h
📅 05.05.2025 do 30.05.2025

3 200,00 PLN brutto
3 200,00 PLN netto
88,89 PLN brutto/h
88,89 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Organizacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Obejmuje osoby, które pełnią lub planują pełnić funkcję sekretarki, asystentki, koordynatora biura lub podobne stanowisko wspierające pracę administracyjną w organizacjach (np. Sekretarek i Asystentek, Pracowników administracyjnych, Kandydatów na stanowiska sekretarskie i asystenckie, Menadżerów biura i koordynatorów zespołów administracyjnych, Pracowników działów HR i rekrutacji, Osób pracujących w małych firmach i startupach, Osób zmieniających branżę zawodową).
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	30-04-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	36
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie ma na celu kompleksowe przygotowanie uczestników do pracy w charakterze sekretarki lub asystentki, umożliwiając im zdobycie zarówno praktycznych umiejętności, jak i teoretycznych podstaw, które pozwolą im efektywnie wspierać zarządzanie biurem i procesy administracyjne w firmie.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
zna główne zadania i obowiązki sekretarki/asystentki w firmie oraz rozumie rolę tej funkcji w organizacji	o Test wiedzy – pytania dotyczące obowiązków sekretarki/asystentki oraz ich roli w organizacji	Test teoretyczny
	Studium przypadku – uczestnik przedstawia przykłady typowych zadań sekretarki/asystentki w różnych organizacjach	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik przygotowuje prezentację, w której przedstawia rolę sekretarki/asystentki w danej organizacji, uwzględniając przykłady	Prezentacja
zna zasady etykiety biznesowej i komunikacji w kontaktach telefonicznych i osobistych.	symulacje rozmów telefonicznych i spotkań z gośćmi, ocena przestrzegania zasad etykiety	Obserwacja w warunkach symulowanych
	o Ocena jakości interakcji – w przypadku symulacji rozmów i spotkań, ocena profesjonalizmu, tonu głosu, reakcji na trudne sytuacje	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozumie zasady organizacji dokumentów i ich obiegu w firmie, w tym archiwizacji oraz przechowywania danych	analiza sytuacji w firmie, gdzie uczestnik musi zaplanować sposób organizacji i przechowywania dokumentów	Obserwacja w warunkach symulowanych
zna nowoczesne narzędzia do zarządzania czasem, dokumentami i korespondencją w firmie	użytkowanie programów do zarządzania czasem (np. kalendarze online), zarządzania dokumentami (np. Google Drive, SharePoint) i korespondencją (np. Outlook).	Obserwacja w warunkach symulowanych
potrafi efektywnie zarządzać czasem, planować dzień pracy oraz ustalać priorytety	uczestnik planuje dzień pracy, ustala priorytety i zarządza czasem za pomocą narzędzi do planowania (np. aplikacje do zarządzania czasem)	Obserwacja w warunkach symulowanych
obsługuje korespondencję (papierową i elektroniczną) oraz zarządzać jej obiegiem w organizacji	pytania dotyczące zasad obiegu korespondencji i różnic między korespondencją papierową a elektroniczną	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
organizuje spotkania, wydarzenia i konferencje, przygotowując agendy, zapraszając gości, oraz tworząc protokoły	organizowanie spotkania lub wydarzenia, w tym przygotowanie agendy, zaproszeń, logistyki oraz protokołu	Obserwacja w warunkach symulowanych
efektywnie zarządza zapasami biurowymi i współpracuje z dostawcami	organizowanie zamówień biurowych, kontrolowanie zapasów, współpraca z dostawcami	Wywiad swobodny
rozwiązuje problemy związane z wieloma zadaniami, zarządza stresem i radzi sobie w trudnych sytuacjach	uczestnik rozwiązuje problem, np. radzenie sobie z dużą ilością zadań w krótkim czasie, zarządzanie stresem	Obserwacja w warunkach symulowanych
wykorzystuje technologie biurowe (np. MS Office, Google Workspace, narzędzia do zarządzania projektami) w codziennej pracy.	użytkowanie aplikacji takich jak MS Office, Google Workspace, narzędzia do zarządzania projektami (np. Asana, Trello)	Obserwacja w warunkach symulowanych
wykazuje postawę profesjonalizmu i etycznego podejścia do pracy, dbając o wysoką jakość wykonywanych zadań	ocena postawy uczestnika podczas ćwiczeń praktycznych i interakcji z innymi uczestnikami	Obserwacja w warunkach symulowanych
potrafi pracować w zespole, wspierać innych oraz efektywnie zarządzać współpracą w organizacji	ocena efektów współpracy w grupie, np. organizacji spotkania czy projektu	Obserwacja w warunkach symulowanych
wykazuje umiejętności dostosowania się do dynamicznego środowiska pracy, rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji w trudnych sytuacjach	o Symulacje sytuacyjne – testowanie umiejętności reagowania na zmiany w harmonogramie, rozwiązania problemów na bieżąco, podejmowanie decyzji w trudnych warunkach	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, 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

DZIEŃ 1

I. Wprowadzenie do roli sekretarki/asystentki

- Rola sekretarki/asystentki w organizacji
- Kompetencje i umiejętności niezbędne do pracy
- Etyka zawodowa w pracy sekretarki
- Organizacja pracy sekretariatu: zadania i odpowiedzialności

II. Komunikacja interpersonalna i telefoniczna

- Podstawy skutecznej komunikacji
- Komunikacja telefoniczna – zasady i techniki
- Skuteczne prowadzenie rozmów telefonicznych
- Odbieranie i przekazywanie informacji: jak zapisać ważne informacje

III. Obsługa korespondencji

- Rodzaje korespondencji (papierowa, e-mailowa, faxowa)
- Zasady etykiety korespondencji biznesowej
- Przegląd narzędzi do obsługi korespondencji (programy pocztowe, systemy CRM)
- Archiwizacja korespondencji i dokumentów

IV. Organizacja spotkań i wydarzeń

- Planowanie spotkań: wybór odpowiednich terminów, miejsca, zaproszenia
- Przygotowanie agend i materiałów
- Koordynacja logistyki spotkania (w tym technologie wspomagające)
- Sporządzanie protokołów ze spotkań

V. Podsumowanie dnia

- Dyskusja i wymiana doświadczeń z uczestnikami
- Otwarte pytania i odpowiedzi

DZIEŃ 2

VI. Zarządzanie dokumentami i informacjami

- Organizacja dokumentów w sekretariacie
- Przechowywanie i archiwizacja dokumentów: tradycyjna i elektroniczna
- Zasady obiegu dokumentów w firmie
- Programy do zarządzania dokumentami i informacjami (np. SharePoint, Google Drive)

VII. Umiejętność zarządzania czasem

- Narzędzia do zarządzania czasem (kalendarze, aplikacje do planowania)
- Ustalanie priorytetów i planowanie dnia pracy
- Techniki efektywnego zarządzania czasem: Pomodoro, Matryca Eisenhowera
- Radzenie sobie z multitaskingiem i przeciążeniem zadaniami

VIII. Obsługa klientów i gości Powitanie i profesjonalna obsługa gości

- Umiejętności budowania dobrego wrażenia w kontaktach z klientami
- Zasady etykiety w organizacji spotkań z klientami

- Rozwiązywanie trudnych sytuacji i reklamacji

IX. Zarządzanie zapasami biurowymi i logistyką

- Nadzór nad zapasami biurowymi (materiały biurowe, urządzenia)
- Zarządzanie zamówieniami i dostawcami
- Współpraca z firmami zewnętrznymi (kurierzy, usługi pocztowe)
- Dbanie o przestrzeń biurową i organizację miejsca pracy

X. Podsumowanie dnia

- Wymiana doświadczeń z uczestnikami
- Dyskusja na temat wyzwań w zarządzaniu sekretariatem

DZIEŃ 3

XI. Zarządzanie projektami w pracy sekretarki

- Wprowadzenie do zarządzania projektami
- Planowanie i koordynowanie działań projektowych
- Monitorowanie postępów i raportowanie w projektach
- Narzędzia wspierające zarządzanie projektami (np. Trello, Asana, MS Project)

XII. Obsługa narzędzi biurowych i technologii

- Praca z programami MS Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook)
- Wykorzystanie narzędzi do organizacji pracy i współpracy online (Google Workspace, Microsoft Teams)
- Wdrażanie nowych technologii w pracy biurowej
- Utrzymanie bezpieczeństwa danych i ochrona informacji

XIII. Rozwój zawodowy i ścieżki kariery sekretarki

- Planowanie ścieżki kariery w zawodzie sekretarki
- Kursy i certyfikaty przydatne w rozwoju zawodowym
- Budowanie profesjonalnego wizerunku
- Networking i współpraca z innymi działami firmy

XIV. Radzenie sobie w trudnych sytuacjach

- Zarządzanie stresem i presją czasu
- Rozwiązywanie konfliktów w zespole
- Praca pod presją – jak zachować spokój i skuteczność
- Podstawy negocjacji w pracy sekretarki/asystentki

XV. Podsumowanie i zakończenie szkolenia

- Podsumowanie kluczowych zagadnień
- Odpowiedzi na pytania uczestników
- Wręczenie certyfikatów ukończenia szkolenia

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	88,89 PLN
Koszt osobogodziny netto	88,89 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały:

- Skrypt szkoleniowy
- Prezentacje PowerPoint
- Dodatkowe materiały online do samodzielnej nauki

Informacje dodatkowe

Uwaga! W przypadku liczby chętnych mniejszej niż 8 osób, Zakład Doskonalenia Zawodowego zastrzega sobie prawo do odwołania lub przeniesienia terminu kursu.

Adres

ul. Metalowa 4

60-118 Poznań

woj. wielkopolskie

Centrum Kształcenia ZDZ

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Beata Wysocka

E-mail beata.wysocka@zdz.poznan.pl

Telefon (+48) 601 711 849