



Linguo sp. z o.o.

★★★★★ 4,6 / 5

905 ocen

## Pracownik Biurowy + CERTYFIKAT, kurs specjalistyczny „Zielone i cyfrowe kompetencje”

Numer usługi 2025/08/12/10904/2935141

📍 Łomża / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 70 h

📅 26.09.2025 do 15.11.2025

6 600,00 PLN brutto

6 600,00 PLN netto

94,29 PLN brutto/h

94,29 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Organizacja

### Grupa docelowa usługi

Grupą docelową szkolenia są pracownicy biurowi, managerowie oraz osoby odpowiedzialne za zarządzanie zasobami i procesami w biurze. Program skierowany jest również do osób odpowiedzialnych za wdrażanie polityk zrównoważonego rozwoju w organizacjach. Szkolenie jest odpowiednie zarówno dla osób początkujących, jak i średnio zaawansowanych, które chcą podnieść swoje kwalifikacje w zakresie obsługi klientów .

### Minimalna liczba uczestników

2

### Maksymalna liczba uczestników

12

### Data zakończenia rekrutacji

25-09-2025

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

70

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest wyposażenie uczestników w wiedzę i umiejętności niezbędne do obsługi biura i kontakcie z klientami oraz obrót dokumentami .

### Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                                                   | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Metoda walidacji |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Zna zasady zarządzania czasem oraz organizacji pracy biurowej                        | <p>Uczestnik rozróżnia metody zarządzania czasem, takie jak priorytetyzacja zadań oraz planowanie dnia pracy.</p> <p>Definiuje zasady ergonomii w pracy biurowej oraz zna przepisy BHP obowiązujące na stanowisku biurowym.</p> <p>Charakteryzuje systemy kancelaryjne oraz procedury związane z organizacją pracy administracyjnej.</p>                                                                                         | Test teoretyczny |
| Potrafi obsługiwać oprogramowanie biurowe oraz urządzenia peryferyjne                | <p>Uczestnik obsługuje oprogramowanie biurowe, takie jak Microsoft Office, w tym tworzenie dokumentów, zarządzanie tabelami oraz przygotowanie prezentacji.</p> <p>Korzysta z urządzeń biurowych, takich jak drukarki, skanery, faksy, zgodnie z zasadami BHP.</p> <p>Zarządza systemami kancelaryjnymi, w tym archiwizowaniem dokumentów, przechowywaniem oraz wyszukiwaniem danych.</p>                                        | Test teoretyczny |
| Potrafi organizować spotkania, konferencje i wyjazdy służbowe w języku polskim       | <p>Uczestnik organizuje harmonogramy spotkań i konferencji, planując logistykę, przygotowanie materiałów oraz rezerwacje.</p> <p>Koordynuje formalności związane z wyjazdami służbowymi, w tym transport, zakwaterowanie i dokumentację wyjazdową.</p> <p>Przygotowuje dokumenty i materiały związane z organizacją spotkań oraz współpracuje z innymi działami.</p>                                                             | Test teoretyczny |
| Potrafi skutecznie komunikować się w różnych kontekstach zawodowych w języku polskim | <p>Uczestnik komunikuje się efektywnie z klientami i współpracownikami, stosując zasady savoir-vivre oraz etykiety w miejscu pracy.</p> <p>Prowadzi rozmowy telefoniczne zgodnie z zasadami savoir-vivre, w tym obsługuje połączenia przychodzące, łączenie rozmów i przyjmowanie gości.</p> <p>Zarządza konfliktami w miejscu pracy, skutecznie radząc sobie z trudnymi sytuacjami oraz konfliktami wewnętrznymi w zespole.</p> | Test teoretyczny |

| Efekty uczenia się                                                          | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Metoda walidacji |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Zna zasady ochrony danych osobowych oraz sporządzania formalnych dokumentów | <p>Uczestnik stosuje przepisy o ochronie danych osobowych (RODO) w pracy biurowej, w tym zarządzanie i przechowywanie dokumentów zawierających dane osobowe.</p> <p>Sporządza formalne dokumenty, takie jak protokoły, sprawozdania, pisma przewodnie oraz korespondencję służbową.</p> <p>Zarządza dokumentacją biurową, archiwizując ją zgodnie z procedurami kancelaryjnymi i przepisami dotyczącymi przechowywania dokumentów.</p> | Test teoretyczny |

## Kwalifikacje

### Kwalifikacje zarejestrowane w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji

|                                                         |                           |
|---------------------------------------------------------|---------------------------|
| Kwalifikacje                                            | Prowadzenie obsługi biura |
| Kod kwalifikacji w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji | 12696                     |
| Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację                   | Linguo sp z o.o.          |
| Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR  | Tak                       |
| Nazwa Podmiotu certyfikującego                          | Fundacja VCC              |
| Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR         | Tak                       |

## Program

### 1. Zagadnienia prawne związane z pracą na stanowisku pracownika biurowego

Elementy prawa administracyjnego, w tym zasady postępowania administracyjnego

Kodeks pracy

Ochrona danych osobowych i poufność informacji

Zasady etyki zawodowej w pracy biurowej

### 2. Organizacja pracy biura

Planowanie i organizacja pracy w biurze

Zarządzanie dokumentacją również zagraniczną

Techniki radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym

Podstawy zarządzania czasem

Procesy informacyjno - decyzyjne

Zasady współpracy z zespołem

Obieg informacji w przedsiębiorstwie

### **3. Zasady relacji interpersonalnych w środowisku pracy**

Podstawy skutecznej komunikacji interpersonalnej

Pokonywanie barier komunikacyjnych

Techniki aktywnego słuchania, wyrażania i przyjmowania krytyki

Podstawy negocjacji

### **4. Profesjonalna obsługa klienta**

Budowanie pozytywnych relacji z klientami

Rozpoznanie potrzeb i oczekiwań rynku

Zasady skutecznej argumentacji i przekazywania informacji

Asertywność w kontakcie z klientem

Rozwiązywanie problemów i pokonywanie zastrzeżeń

Przeprowadzanie negocjacji oraz swobodnej komunikacji w języku angielskim

Wykorzystanie języka angielskiego w kontakcie z klientami

### **5. Czynności biurowe**

Organizacja obiegu pism – system kancelaryjny również w języku obcym

Redagowanie pism, sprawozdań, raportów, protokołów, notatek również w języku obcym

Przyjmowanie i wysyłanie korespondencji również w języku obcym

Korespondencja handlowa (zapytania ofertowe, zamówienia, zawiadomienia, dokumentacje związane ze sprzedażą, reklamacje) również w języku obcym

Prowadzenie dokumentacji pracowniczej

Zasady przechowywania dokumentacji, ochrona danych osobowych

Obsługa komputera i urządzeń biurowych

### **6.Podsumowanie i egzamin**

Podsumowanie zdobytej wiedzy i umiejętności.

Szkolenie prowadzi do nabycia zielonych kompetencji w zakresie stosowania zasad zero waste w pracy oraz ekologicznych i zrównoważonych praktyk, tj. minimalizacja odpadów, redukcja kosztów, recykling, zrównoważone zużycie zasobów, wybór biodegradowalnych i kompostowalnych materiałów eksploatacyjnych.

Usługa prowadzi również do nabycia kompetencji cyfrowych w zakresie: zarządzania obecnością w mediach społecznościowych i budowania marki osobistej, wykorzystania narzędzi cyfrowych do zarządzania zamówieniami i zapasami, stosowania komunikacji online za pomocą komunikatorów i aplikacji.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 40

| Przedmiot / temat zajęć                                                              | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 40 Elementy prawa administracyjnego, w tym zasady postępowania administracyjnego | Joanna Bacisz | 26-09-2025            | 18:00               | 20:00               | 02:00         |
| 2 z 40 Kodeks pracy                                                                  | Joanna Bacisz | 27-09-2025            | 08:00               | 10:00               | 02:00         |
| 3 z 40 Ochrona danych osobowych i poufność informacji                                | Joanna Bacisz | 27-09-2025            | 10:00               | 12:00               | 02:00         |
| 4 z 40 Przerwa                                                                       | Joanna Bacisz | 27-09-2025            | 12:00               | 12:30               | 00:30         |
| 5 z 40 Zasady etyki zawodowej w pracy biurowej                                       | Joanna Bacisz | 27-09-2025            | 12:30               | 14:30               | 02:00         |
| 6 z 40 Planowanie i organizacja pracy w biurze                                       | Joanna Bacisz | 27-09-2025            | 14:30               | 16:30               | 02:00         |
| 7 z 40 Zarządzanie dokumentacją również zagraniczną                                  | Joanna Bacisz | 03-10-2025            | 18:00               | 20:00               | 02:00         |
| 8 z 40 Techniki radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym                     | Joanna Bacisz | 04-10-2025            | 08:00               | 10:00               | 02:00         |
| 9 z 40 Podstawy zarządzania czasem                                                   | Joanna Bacisz | 04-10-2025            | 10:00               | 12:00               | 02:00         |
| 10 z 40 Przerwa                                                                      | Joanna Bacisz | 04-10-2025            | 12:00               | 12:30               | 00:30         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                       | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>11 z 40</b> Procesy informacyjno - decyzyjne                               | Joanna Bacisz | 04-10-2025            | 12:30               | 14:30               | 02:00         |
| <b>12 z 40</b> Zasady współpracy z zespołem                                   | Joanna Bacisz | 04-10-2025            | 14:30               | 16:30               | 02:00         |
| <b>13 z 40</b> Obieg informacji w przedsiębiorstwie                           | Joanna Bacisz | 10-10-2025            | 18:00               | 20:00               | 02:00         |
| <b>14 z 40</b> Podstawy skutecznej komunikacji interpersonalnej               | Joanna Bacisz | 11-10-2025            | 08:00               | 10:00               | 02:00         |
| <b>15 z 40</b> Pokonywanie barier komunikacyjnych                             | Joanna Bacisz | 11-10-2025            | 10:00               | 12:00               | 02:00         |
| <b>16 z 40</b> Przerwa                                                        | Joanna Bacisz | 11-10-2025            | 12:00               | 12:30               | 00:30         |
| <b>17 z 40</b> Techniki aktywnego słuchania, wyrażania i przyjmowania krytyki | Joanna Bacisz | 11-10-2025            | 12:30               | 14:30               | 02:00         |
| <b>18 z 40</b> Podstawy negocjacji                                            | Joanna Bacisz | 11-10-2025            | 14:30               | 16:30               | 02:00         |
| <b>19 z 40</b> Budowanie pozytywnych relacji z klientami                      | Joanna Bacisz | 17-10-2025            | 18:00               | 20:00               | 02:00         |
| <b>20 z 40</b> Rozpoznanie potrzeb i oczekiwań rynku                          | Joanna Bacisz | 18-10-2025            | 08:00               | 10:00               | 02:00         |
| <b>21 z 40</b> Zasady skutecznej argumentacji i przekazywania informacji      | Joanna Bacisz | 18-10-2025            | 10:00               | 12:00               | 02:00         |
| <b>22 z 40</b> Przerwa                                                        | Joanna Bacisz | 18-10-2025            | 12:00               | 12:30               | 00:30         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                                    | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>23 z 40</div> Asertywność w kontakcie z klientem                                                                      | Joanna Bacisz | 18-10-2025            | 12:30               | 14:30               | 02:00         |
| <div>24 z 40</div> Rozwiązywanie problemów i pokonywanie zastrzeżeń                                                        | Joanna Bacisz | 18-10-2025            | 14:30               | 16:30               | 02:00         |
| <div>25 z 40</div> Podstawowe funkcje urządzeń (bindownica, niszczarka, dziurkacz, laminarka, zszywacz, rozszywacz, faks), | Joanna Bacisz | 24-10-2025            | 18:00               | 20:00               | 02:00         |
| <div>26 z 40</div> Wymiana materiałów eksploatacyjnych w urządzeniach biurowych                                            | Joanna Bacisz | 25-10-2025            | 08:00               | 10:00               | 02:00         |
| <div>27 z 40</div> Użycie sprzętów biurowych                                                                               | Joanna Bacisz | 25-10-2025            | 10:00               | 12:00               | 02:00         |
| <div>28 z 40</div> Przerwa                                                                                                 | Joanna Bacisz | 25-10-2025            | 12:00               | 12:30               | 00:30         |
| <div>29 z 40</div> Programy służące do projektowania i wykonywania obliczeń                                                | Joanna Bacisz | 25-10-2025            | 12:30               | 14:30               | 02:00         |
| <div>30 z 40</div> Nowy arkusz, format danych liczbowych, wprowadzanie formuł (w tym suma, średnia, zliczanie)             | Joanna Bacisz | 25-10-2025            | 14:30               | 16:30               | 02:00         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                                  | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 31 z 40<br>Sortowanie i filtrowanie danych, tworzenie wykresów, zapisywanie dokumentu w różnych formatach i jego wydruk. | Joanna Bacisz | 31-10-2025            | 18:00               | 20:00               | 02:00         |
| 32 z 40<br>Prowadzenie dokumentacji pracowniczej                                                                         | Joanna Bacisz | 08-11-2025            | 08:00               | 10:00               | 02:00         |
| 33 z 40<br>Zasady przechowywania dokumentacji, ochrona danych osobowych                                                  | Joanna Bacisz | 08-11-2025            | 10:00               | 12:00               | 02:00         |
| 34 z 40<br>Przerwa                                                                                                       | Joanna Bacisz | 08-11-2025            | 12:00               | 12:30               | 00:30         |
| 35 z 40<br>Obsługa poczty elektronicznej                                                                                 | Joanna Bacisz | 08-11-2025            | 12:30               | 14:30               | 02:00         |
| 36 z 40<br>Prezentacje multimedialne                                                                                     | Joanna Bacisz | 08-11-2025            | 14:30               | 16:30               | 02:00         |
| 37 z 40<br>Przeglądarki i wyszukiwarki internetowe                                                                       | Joanna Bacisz | 14-11-2025            | 17:30               | 20:00               | 02:30         |
| 38 z 40<br>Podsumowanie zdobytej wiedzy i umiejętności                                                                   | Joanna Bacisz | 15-11-2025            | 08:00               | 10:00               | 02:00         |
| 39 z 40<br>Przerwa                                                                                                       | Joanna Bacisz | 15-11-2025            | 10:00               | 10:30               | 00:30         |
| 40 z 40<br>Egzamin                                                                                                       | -             | 15-11-2025            | 10:30               | 12:30               | 02:00         |

# Cennik

## Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 6 600,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 6 600,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 94,29 PLN    |
| Koszt osobogodziny netto                  | 94,29 PLN    |
| W tym koszt walidacji brutto              | 200,00 PLN   |
| W tym koszt walidacji netto               | 200,00 PLN   |
| W tym koszt certyfikowania brutto         | 200,00 PLN   |
| W tym koszt certyfikowania netto          | 200,00 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

### Joanna Bacisz

Wieloletni pracownik biura obsługi klienta, Dyrektor HR, ukończone studia wyższe z administracji publicznej, oraz studia podyplomowe z księgowości. Ukończony kurs pedagogiczny dla instruktorów praktycznej nauki zawodu.



2 z 2

### Ewelina Milewska

Wieloletnia pracownik administracyjny zajmująca się księgowością, KPiR i kadrami. Wykładowca na kursach. Osoba posiada doświadczenie w postaci ponad 5 lat pracy na stanowisku. Ukończony kurs pedagogiczny dla instruktorów praktycznej nauki zawodu.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Opracowania własne trenera - prezentacja, skrypt szkoleniowy.

### Informacje dodatkowe

1. Zaświadczenie ukończenia kursu przez Niepubliczną Placówkę Kształcenia Ustawicznego działającą na podstawie art.117 ust 1a pkt. 5 ustawy 14 grudnia 2016r – Prawo Oświatowe ( Dz.U.2021.1082) realizującym kursy zgodnie z przepisami wydanymi na podstawie

## Adres

ul. ks. kard. Wyszyńskiego 30  
18-400 Łomża  
woj. podlaskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

## Kontakt



**Anna Zielińska**

**E-mail** [lomza@linguo.com.pl](mailto:lomza@linguo.com.pl)

**Telefon** (+48) 600 708 201