



ZARZĄDZANIE URZĘDEM PRACY W ZMIENIAJĄCYM SIĘ RYNKU PRACY

Numer usługi 2025/08/27/177771/2965097

3 100,00 PLN brutto

3 100,00 PLN netto

155,00 PLN brutto/h

155,00 PLN netto/h

EUROPEJSKIE
CENTRUM
EKONOMICZNE
"PRESTIŻ" SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★☆ 4,2 / 5

1 ocena

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 12.10.2025 do 15.10.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Edukacja
Grupa docelowa usługi	Pracownicy publicznych służb zatrudnienia w szczególności osoby zajmujące stanowiska kierownicze.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	08-10-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	20
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Podczas szkolenia Zarządzanie wizerunkiem PUP uczestnicy zdobędą wiedzę i umiejętności z zakresu budowania pozytywnego wizerunku firmy i kreowania marki urzędu. Odpowiemy na pytania: Czy warto to robić? W jaki sposób? I od czego zacząć? Uczestnicy szkolenia staną się bardziej świadomi w kwestii promowania idei i zadań powiatowego urzędu pracy i kreowania skutecznego, przynoszącego zyski wizerunku.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
--------------------	----------------------	------------------

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: Uczestnik szkolenia: -zna aktualne trendy, wyzwania i kierunki zmian na rynku pracy w Polsce i Unii Europejskiej, -rozumie rolę i zadania urzędów pracy w kontekście dynamicznych zmian społeczno-gospodarczych, -zna nowoczesne koncepcje zarządzania instytucją publiczną, w tym zarządzania strategicznego i zarządzania zmianą, -zna zasady efektywnej współpracy z partnerami rynku pracy (pracodawcami, instytucjami szkoleniowymi, organizacjami pozarządowymi), -zna metody oceny efektywności działań urzędów pracy i narzędzia monitorowania rynku pracy. Umiejętności: Uczestnik szkolenia: -potrafi analizować zmiany zachodzące na rynku pracy i wyciągać wnioski dla funkcjonowania urzędu pracy, -potrafi planować i wdrażać działania dostosowujące urząd pracy do potrzeb lokalnego rynku pracy, -potrafi zarządzać zespołem w warunkach zmienności i niepewności, -potrafi projektować i wdrażać nowe rozwiązania organizacyjne i programowe w urzędzie pracy, -potrafi komunikować się z różnymi interesariuszami rynku pracy oraz budować trwałe relacje współpracy. Kompetencje społeczne: Uczestnik szkolenia: -jest gotów do podejmowania decyzji w warunkach zmieniających się uwarunkowań społeczno-gospodarczych, -wykazuje postawę otwartości na zmiany oraz gotowość do ciągłego uczenia się i rozwijania kompetencji przywódczych, -rozumie znaczenie współpracy i zaangażowania różnych środowisk w efektywne funkcjonowanie urzędu pracy, -potrafi inspirować zespół do działania i wspierać rozwój zawodowy pracowników, -działa etycznie i odpowiedzialnie w zarządzaniu publiczną instytucją rynku pracy.	- Spełnienie oczekiwań . - Przydatność zdobytych informacji po względem podnoszenia umiejętności i wiedzy - Ocena prawdopodobieństwa wykorzystania zdobytej wiedzy i umiejętności w codziennej pracy - Ocena programu szkolenia - Przygotowanie merytoryczne wykładowcy - Stopień zrealizowania programu szkolenia	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

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

TAK

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

TAK

Program

1. Public Relations wewnątrz i na zewnątrz Urzędu

- Zadania realizowane przez urzędy pracy
- Misja urzędu
- Koncepcja PR, czyli jaki wizerunek urzędu na zewnątrz i wewnątrz organizacji?

2. Polityka informacyjna Urzędu Pracy

- Wizerunek a skuteczne sposoby docierania do Klienta.
- Zarządzanie wizerunkowe w sytuacji kryzysowej
- Zarządzanie wizerunkiem PUP a przepisy ustawy,

3. Budowanie tożsamości urzędu. Wizerunek a tożsamość

- a) Strona internetowa
- b) Nazwa, slogany, hasła
- c) Programy dedykowane dla klientów urzędu i umiejętność ich promowania
- d) Promowanie właściwego wizerunku firmy/ urzędu
 - działania promocyjne firmy,
 - wybór właściwego kanału dystrybucji i promocji,
 - formatowanie tekstu na materiałach firmowych i stronie internetowej.

4. Wizerunek urzędu w sieci

- Monitoring Internetu – czyli co o nas wiadomo w świecie?
- Obecność w social media – jak i gdzie budować markę urzędu w social media?
- Pomiar i analiza skuteczności działań w social media

5. Komunikacja wewnętrzna elementem zarządzania wizerunkiem PUP

- Budowanie kultury organizacyjnej w oparciu o system zachowań pracowników urzędu
- Komunikacja podczas spotkań służbowych

6. Wizerunek osobisty pracowników urzędu pracy jako element składowy wizerunku firmy

- Prawo pierwszego wrażenia
- Wizytówki
- Umiejętność prowadzenia rozmów telefonicznych
- Jak powinna wyglądać korespondencja listowa i e-mailowa
- Mowa ciała podczas spotkania biznesowych
- Dress code a profesjonalny ubiór pracowników

7. Profesjonalna Obsługa Klienta i tworzenie lojalności klientów

- komunikacja werbalna i niewerbalna w obsłudze klienta,
- bariery komunikacyjne, czyli co nam przeszkadza w efektywnej komunikacji?
- różnice w komunikacji bezpośredniej i telefonicznej- zasady, sztuka prowadzenia rozmów telefonicznych,
- techniki wywierania wpływu na ludzi w procesie obsługi klienta,
- wykorzystanie zasad komunikacji do załatwienia trudnych spraw,
- trudny klient

8. Budowanie i właściwe zarządzanie zespołem pracowniczym w kontekście zapobiegania:

- wypaleniu zawodowemu pracowników
- przejawom mobbingu i dyskryminacji

9. Case study

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 ZARZĄDZANIE URZĘDEM PRACY W ZMIENIAJĄCYM SIĘ RYNKU PRACY	Mirosława Malesa	12-10-2025	17:00	19:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 8 ZARZĄDZANIE URZĘDEM PRACY W ZMIENIAJĄCYM SIĘ RYNKU PRACY	Mirosława Malesa	13-10-2025	08:00	10:00	02:00
3 z 8 ZARZĄDZANIE URZĘDEM PRACY W ZMIENIAJĄCYM SIĘ RYNKU PRACY	Mirosława Malesa	13-10-2025	10:00	12:00	02:00
4 z 8 ZARZĄDZANIE URZĘDEM PRACY W ZMIENIAJĄCYM SIĘ RYNKU PRACY	Mirosława Malesa	13-10-2025	12:00	16:00	04:00
5 z 8 ZARZĄDZANIE URZĘDEM PRACY W ZMIENIAJĄCYM SIĘ RYNKU PRACY	Mirosława Malesa	14-10-2025	08:00	10:00	02:00
6 z 8 ZARZĄDZANIE URZĘDEM PRACY W ZMIENIAJĄCYM SIĘ RYNKU PRACY	Mirosława Malesa	14-10-2025	10:00	12:00	02:00
7 z 8 ZARZĄDZANIE URZĘDEM PRACY W ZMIENIAJĄCYM SIĘ RYNKU PRACY	Mirosława Malesa	14-10-2025	12:00	16:00	04:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 8 ZARZĄDZANIE URZĘDEM PRACY W ZMIENIAJĄCYM SIĘ RYNKU PRACY	Mirosława Malesa	15-10-2025	08:00	10:00	02:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 100,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 100,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	155,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	155,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Mirosława Malesa

Dyplomowany coach, pracownik Publicznych Służbach Zatrudnienia, bogate doświadczenie w strukturach rządowych i samorządowych, doświadczenie w zarządzaniu zespołem pracowników oraz w zakresie obsługi klienta, ukończyła studia podyplomowe w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi, business coachingu, praktyk w zakresie prowadzenia szkoleń dla pracowników samorządowych, w szczególności dla pracowników PSZ.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- autorski skrypt w wersji papierowej
- teczka na materiały
- notatnik A4

-długopis

Warunki uczestnictwa

-zgłoszenie uczestnictwa

-pozytywne nastawienie do zdobywania wiedzy

Adres

ul. św. Tomasza 34

31-023 Kraków

woj. małopolskie

Hotel Campanile*** ul. św. Tomasza 34

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt

