



Projekt Biznes sp. z
o.o.

★★★★★ 4,9 / 5

216 ocen

Pracownik administracyjno-biurowy z obsługą klienta i podstawami zielonej gospodarki - kurs kończy się egzaminem (kwalifikacja)

Numer usługi 2026/01/06/151703/3240518

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 09.02.2026 do 11.02.2026

5 000,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

312,50 PLN brutto/h

312,50 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Informatyka i telekomunikacja / Aplikacje biznesowe

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do szerokiego grona odbiorców – pracowników administracyjno-biurowych, sekretarzy, asystentów i specjalistów obsługi klienta zatrudnionych w urzędach, bankach, firmach ubezpieczeniowych, kancelariach prawnych i notarialnych, a także w przedsiębiorstwach handlowych, usługowych i informatycznych. Kurs adresowany jest również do menedżerów zespołów, koordynatorów projektów, doradców biznesowych, przedsiębiorców oraz osób prywatnych i studentów chcących zdobyć nowe kompetencje biurowe. Uczestnikami mogą być także osoby planujące zmianę zawodu lub powrót na rynek pracy. Program przygotowuje do egzaminu ICVC/PBK 20022.38, rozwija umiejętności obsługi klienta, zarządzania dokumentacją, pracy w MS Office z elementami VBA i AI oraz wdrażania zasad zielonej gospodarki i zrównoważonego rozwoju w środowisku pracy.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

16

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

16

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 przygotowanie uczestników do pracy administracyjno-biurowej z obsługą klienta w oparciu o nowoczesne narzędzia cyfrowe. Uczestnicy nauczą się prowadzić dokumentację, stosować przepisy RODO, obsługiwać pakiet MS Office z elementami VBA oraz podstawami AI. Kurs rozwija także zielone kompetencje – wdrażanie praktyk ograniczających zużycie zasobów i promujących zrównoważoną gospodarkę.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
1. Wiedza z zakresu zasad organizacji dokumentacji biurowej i obsługi interesantów	Wskazuje poprawne definicje dokumentów biurowych; rozpoznaje etapy obiegu dokumentów; wybiera prawidłowe zasady obsługi interesanta	Test teoretyczny
2. Wiedza na temat znaczenia ergonomii i zasad BHP przy organizacji stanowiska pracy	Rozpoznaje elementy ergonomicznego stanowiska pracy; wskazuje podstawowe zasady BHP obowiązujące w biurze	Test teoretyczny
3. Posiada wiedzę na temat ochrony danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami	Rozróżnia dane osobowe i dane wrażliwe; identyfikuje podstawowe obowiązki wynikające z RODO	Test teoretyczny
4. Umiejętność efektywnego zarządzania dokumentacją, wykorzystując systemy kancelaryjne i rzeczowe wykazy akt	Wskazuje właściwe zastosowanie JRWA; rozpoznaje prawidłową klasyfikację dokumentów biurowych	Test teoretyczny
5. Umiejętność obsługi sprzętu biurowego, takiego jak drukarka, skaner oraz programy do edycji dokumentów	Identyfikuje funkcje drukarki i skanera; rozpoznaje podstawowe funkcje programów do edycji dokumentów	Test teoretyczny
6. Umiejętność profesjonalnej komunikacji z klientami, w tym rozwiązywania konfliktów i budowania relacji na podstawie empatii i aktywnego słuchania	Wskazuje zasady profesjonalnej komunikacji z klientem; rozpoznaje poprawne reakcje w sytuacjach konfliktowych	Test teoretyczny
7. Umiejętność organizacji spotkań biurowych, zapewniając harmonogramy i niezbędne materiały	Wybiera poprawne elementy harmonogramu spotkania; identyfikuje niezbędne materiały organizacyjne	Test teoretyczny
8. Znajomość zasad profesjonalnej komunikacji telefonicznej i etykiety biurowej	Rozpoznaje zasady poprawnej rozmowy telefonicznej; wskazuje reguły etykiety biurowej	Test teoretyczny
9. Znajomość pojęcia zrównoważonego zarządzania zespołem oraz zasady zielonej gospodarki	Identyfikuje pojęcia związane ze zrównoważonym rozwojem; rozpoznaje przykłady zielonej gospodarki w pracy biurowej	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
10. Wiedza z zakresu minimalizacji wpływu działalności biurowej na środowisko naturalne	Wskazuje działania ograniczające zużycie papieru, energii i zasobów; rozpoznaje źródła negatywnego wpływu biura na środowisko	Test teoretyczny
11. Umiejętność wdrażania energooszczędnych praktyk w biurze i promowania ekologicznych rozwiązań	Rozpoznaje energooszczędne praktyki biurowe; wskazuje przykłady rozwiązań ekologicznych	Test teoretyczny
12. Potrafi dostosować styl komunikacji do potrzeb różnych klientów, w tym tych wymagających szczególnej uwagi	Wybiera właściwy styl komunikacji w zależności od opisu sytuacji i typu klienta	Test teoretyczny
13. Aktywnie promuje rozwiązania przyjazne środowisku w codziennej pracy biurowej	Rozpoznaje działania proekologiczne możliwe do zastosowania w pracy biurowej	Test teoretyczny
14. Umiejętność dbania o zrównoważony rozwój zespołu, uwzględniając potrzeby jego członków	Wskazuje zasady wspierające dobrostan i współpracę w zespole; rozpoznaje działania sprzyjające zrównoważonemu rozwojowi zespołu	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Inne kwalifikacje

Uznane kwalifikacje

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

TAK

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów	uprawnionych do wydawania dokumentów potwierdzających uzyskanie kwalifikacji, w tym w zawodzie
Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację	ICVC Sp. z o. o.
Nazwa Podmiotu certyfikującego	ICVC Sp. z o. o.

Program

Usługa rozwojowa trwa łącznie 16 godzin lekcyjnych (45 min), czyli 12 godzin zegarowych.

Ze względu na 3 dni po 4h nie zaplanowano przerw.

Szkolenie odbywa się czasowo według harmonogramu, jednak z uwagi na różne tempo pracy kursantów możliwe są minimalne przesunięcia.

Harmonogram:

Moduł 1: Rola pracownika administracyjno-biurowego w cyfrowym i zielonym środowisku pracy

- Kluczowe kompetencje w pracy administracyjnej: cyfrowe, społeczne, środowiskowe
- Znaczenie zielonej gospodarki i zrównoważonego rozwoju w pracy biurowej
- Obowiązki administracyjne a wpływ na środowisko
- Wprowadzenie do idei zielonego biura

Moduł 2: Obsługa programów biurowych i cyfrowa organizacja dokumentacji

- MS Word: szablony dokumentów, korespondencja seryjna, e-formularze, dokumenty dostępne cyfrowo
- MS Excel: tworzenie tabel, formuły, zestawienia, raportowanie kosztów (np. energii, materiałów)
- MS Outlook: planowanie spotkań, zarządzanie kalendarzem, folderami i korespondencją
- Google Workspace jako alternatywa: Dokumenty, Arkusze, Formularze, Kalendarz
- Praktyki ograniczające zużycie papieru: cyfrowa archiwizacja, e-faktury, elektroniczny obieg dokumentów

Moduł 3: Automatyzacja pracy biurowej z wykorzystaniem VBA i integracji cyfrowych

- Wprowadzenie do VBA i makr w Excelu
- Automatyzacja raportowania i generowania harmonogramów
- Przykłady: automatyczne zestawienie danych dotyczących zużycia papieru, energii lub materiałów biurowych
- Automatyzacja jako narzędzie ograniczania błędów, oszczędzania czasu i zasobów

Moduł 4: Wykorzystanie narzędzi AI w pracy biurowej i obsłudze klienta

- Microsoft Copilot: generowanie raportów, analiz, streszczeń i prezentacji
- ChatGPT: tworzenie pism, odpowiedzi mailowych, podsumowań spotkań
- AI w służbie zielonej transformacji: oszczędność papieru, ograniczenie czasu pracy, planowanie zrównoważone

Moduł 5: Profesjonalna obsługa klienta z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych

- Standardy komunikacji: telefoniczna, e-mailowa, bezpośrednia
- Komunikacja z klientami o różnych potrzebach – dostosowanie stylu, język inkluzyny
- Rozwiązywanie konfliktów w oparciu o empatię i aktywne słuchanie
- Narzędzia wspierające kontakt z klientem np.: Outlook, formularze online, CRM

Moduł 6: Raportowanie środowiskowe w Excelu i z wykorzystaniem AI

- Zaawansowane funkcje Excela: tabele przestawne, wykresy, analiza wskaźników ESG
- Generowanie raportów śladu węglowego, zużycia energii, materiałów
- Wykorzystanie Copilota lub ChatGPT do tworzenia treści raportów środowiskowych
- Ćwiczenie praktyczne: przygotowanie raportu zrównoważonego rozwoju w Excelu

Moduł 7: Zielone kompetencje w biurze i gospodarka cyrkularna

- Zielone kompetencje w pracy administracyjnej
- Praktyki green office: oszczędność energii, cyfrowy obieg dokumentów, ograniczenie podróży służbowych
- Rola pracownika biurowego w promowaniu zrównoważonych działań
- Analiza wpływu działalności biura na środowisko – studium przypadków

Moduł 8: Symulacja praktyczna z zastosowaniem narzędzi cyfrowych i AI

- Przykładowy dzień pracy: obsługa klienta, tworzenie dokumentów, analiza danych
- Cyfrowe planowanie spotkań, zarządzanie pocztą, organizacja pracy zespołowej
- Tworzenie i prezentacja cyfrowych raportów środowiskowych
- Omówienie dobrych praktyk i dalszych kierunków rozwoju kompetencji

Zgodność szkolenia z RSI 2030 – Inteligentne Śląskie oraz zielonymi kompetencjami

Szkolenie jest w pełni zgodne z celami Regionalnej Strategii Innowacji Województwa Śląskiego 2030 – Inteligentne Śląskie oraz Programem Rozwoju Technologii Województwa Śląskiego do 2030 roku. Odpowiada na kluczowe potrzeby regionu związane z transformacją cyfrową i ekologiczną w sektorze administracji i usług.

Wspieranie celów RSI 2030 i inteligentnych specjalizacji regionu

Szkolenie rozwija praktyczne umiejętności w zakresie:

- cyfryzacji dokumentacji i procesów biurowych,
- wykorzystania aplikacji MS Office, Google Workspace, VBA i narzędzi AI (np. Microsoft Copilot, ChatGPT),
- automatyzacji raportowania i komunikacji z klientem,
- wdrażania ekologicznych rozwiązań w pracy biurowej (m.in. cyfrowy obieg dokumentów, ograniczanie druku, analiza zużycia zasobów).

Dzięki temu przyczynia się do realizacji celów RSI związanych z rozwojem technologii informacyjno-komunikacyjnych, inteligentnym zarządzaniem organizacją, wzrostem innowacyjności administracji publicznej i adaptacją przedsiębiorstw do nowych wyzwań gospodarczych.

Rozwój zielonych kompetencji zgodnie z GreenComp i ESCO

Program szkolenia obejmuje konkretne działania związane z kształtowaniem zielonych kompetencji, takich jak:

- identyfikacja i analiza wpływu biura na środowisko (np. zużycie energii, papieru, emisje),
- raportowanie środowiskowe z wykorzystaniem Excela i narzędzi AI,
- wdrażanie praktyk green office: praca zdalna, e-podpisy, redukcja zużycia zasobów,
- promowanie proekologicznych postaw w miejscu pracy.

Szkolenie pozwala uczestnikom świadomie łączyć wiedzę cyfrową z odpowiedzialnością środowiskową, przygotowując ich do aktywnego udziału w transformacji ekologicznej i klimatycznej.

Wsparcie dla kapitału ludzkiego i sektora usług

Program odpowiada na potrzeby sektora usług, administracji publicznej i MSP w zakresie:

- zwiększenia efektywności i jakości pracy biurowej,
- lepszej obsługi klienta z uwzględnieniem standardów dostępności i komunikacji cyfrowej,
- budowania kompetencji niezbędnych do pracy w warunkach dynamicznych zmian rynkowych i technologicznych.

Szkolenie umożliwia nabycie kwalifikacji potrzebnych do wdrażania innowacji organizacyjnych i technologicznych, które są jednym z priorytetów RSI 2030.

Praktyczne przygotowanie do wyzwań rynku pracy

Szkolenie nie tylko przekazuje wiedzę teoretyczną, ale również przygotowuje uczestników do realnych wyzwań zawodowych. Uczestnicy uczą się:

- planować i organizować pracę z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych,
- analizować i raportować dane środowiskowe,
- efektywnie komunikować się z klientem w sposób profesjonalny i zgodny z zasadami dostępności,
- wdrażać codzienne praktyki biurowe wspierające zrównoważony rozwój.

Program stanowi odpowiedź na rosnące wymagania rynku pracy dotyczące kompetencji cyfrowych, środowiskowych i organizacyjnych, a także wpisuje się w unijne i krajowe cele związane z zieloną i cyfrową transformacją.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Moduł 1: Rola pracownika administracyjno-biurowego w cyfrowym i zielonym środowisku pracy	MICHAŁ SKÓRA	09-02-2026	16:00	16:45	00:45
2 z 10 Moduł 2: Obsługa programów biurowych i cyfrowa organizacja dokumentacji	MICHAŁ SKÓRA	09-02-2026	16:45	19:15	02:30
3 z 10 Moduł 3: Automatyzacja pracy biurowej z wykorzystaniem VBA i integracji cyfrowych	MICHAŁ SKÓRA	09-02-2026	19:15	20:00	00:45
4 z 10 Moduł 3: Automatyzacja pracy biurowej z wykorzystaniem VBA i integracji cyfrowych cd.	MICHAŁ SKÓRA	10-02-2026	16:00	17:15	01:15
5 z 10 Moduł 4: Wykorzystanie narzędzi AI w pracy biurowej i obsłudze klienta	MICHAŁ SKÓRA	10-02-2026	17:15	19:00	01:45
6 z 10 Moduł 5: Profesjonalna obsługa klienta z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych	MICHAŁ SKÓRA	10-02-2026	19:00	20:00	01:00
7 z 10 Moduł 6: Raportowanie środowiskowe w Excelu i z wykorzystaniem AI	MICHAŁ SKÓRA	11-02-2026	16:00	18:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 10 Moduł 7: Zielone kompetencje w biurze i gospodarka cyrkularna	MICHAŁ SKÓRA	11-02-2026	18:00	19:00	01:00
9 z 10 Moduł 8: Symulacja praktyczna z zastosowaniem narzędzi cyfrowych i AI	MICHAŁ SKÓRA	11-02-2026	19:00	19:30	00:30
10 z 10 Egzamin końcowy - walidacja	-	11-02-2026	19:30	20:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	312,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	312,50 PLN
W tym koszt walidacji brutto	70,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	70,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	100,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	100,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

MICHAŁ SKÓRA

Trener i praktyk z doświadczeniem w pracy z narzędziami informatycznymi i organizacją środowiska biurowego. Specjalizuje się w cyfryzacji dokumentacji, automatyzacji zadań i wdrażaniu rozwiązań wspierających pracę administracyjną. Na co dzień rozwija aplikacje mobilne i webowe oraz wspiera firmy we wdrażaniu technologii usprawniających działania biurowe i komunikację z klientem. W ramach działalności szkoleniowej przekazuje praktyczne umiejętności w zakresie obsługi programów biurowych, organizacji dokumentów, harmonogramowania zadań, porządkowania obiegu informacji oraz stosowania zasad ergonomii, BHP i pracy zgodnej z ideą green office. Absolwent Politechniki Warszawskiej, gdzie w 2024 roku ukończył studia magisterskie na kierunku informatyka stosowana, natomiast w 2019 ukończył Politechnikę Częstochowską (studia inżynierskie). Doświadczenie zdobywał jako programista i lider projektów IT, realizując wdrożenia dla firm z branży bankowej, edukacyjnej i przemysłowej między innymi w globalnych zespołach. W pracy szkoleniowej łączy kompetencje cyfrowe z praktycznym podejściem do pracy biurowej, promując m.in. digitalizację, ograniczanie zużycia papieru i automatyzację procesów.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Opracowania własne trenera - prezentacja, skrypt szkoleniowy (materiały w formie elektronicznej).

Uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu szkolenia oraz certyfikat potwierdzający udział i ukończenie szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie się i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy oraz spełnienie wszystkich warunków określonych przez Operatora, do którego składają Państwo dokumenty o dofinansowanie.

Uczestnik musi być obecny na co najmniej 80% czasu zajęć usługi rozwojowej, na co potwierdzeniem będzie wygenerowany raport ze szkolenia oraz zaliczyć zajęcia, np. w formie testu wiedzy, testu kompetencyjnego, zadań praktycznych do wykonania lub innych form zaliczenia zajęć.

Informacje dodatkowe

Walidacja, egzamin - wliczone w cenę i czas usługi.

Usługa kończy się egzaminem zewnętrznym oraz wydaniem stosownego certyfikatu i zaświadczenia o ukończeniu szkolenia.

Szkolenie jest prowadzone z wykorzystaniem metod aktywizujących rozumianych jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie nabywanych umiejętności. Metodologia pracy oparta jest o cykl uczenia się ludzi dorosłych, dzięki czemu teoria połączona jest z refleksją, doświadczeniem oraz dyskusją grupy, mającą na celu podsumowanie danego tematu.

Link do szkolenia zostanie przekazany uczestnikom najpóźniej w przeddzień rozpoczęcia szkolenia. Dane dostępne do usługi zostaną przekazane Operatorowi nie później niż dwa dni przed rozpoczęciem szkolenia.

Usługa szkoleniowa zwolniona z podatku VAT na podstawie §3 ustęp 1. pkt.14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013/ Dz. U. 2020.0.1983

Warunki techniczne

Uczestnicy muszą posiadać dostęp do urządzeń mobilnych (laptop, smartfon) lub komputera, aby skorzystać ze szkolenia w formie zdalnej (system ZOOM) PLATFORMA: Usługa będzie prowadzona za pośrednictwem platformy ZOOM - usługa zdalna w czasie rzeczywistym. OKRES WAŻNOŚCI LINKU: zgodnie z harmonogramem szkolenia.

Link do szkolenia zostanie udostępniony uczestnikom oraz operatorowi (w celu ewentualnej wizyty monitoringowej) drogą mailową nie później niż 3 dni przed rozpoczęciem usługi.

MINIMALNE WYMAGANIA DOTYCZĄCE PARAMETRÓW ŁĄCZA SIECIOWEGO: Połączenie internetowe – szerokopasmowe przewodowe lub bezprzewodowe (3G lub 4G/LTE, 5G)

NIEZBĘDNE OPROGRAMOWANIE UMOŻLIWIAJĄCE UCZESTNIKOM DOSTĘP DO PREZENTOWANYCH TREŚCI I MATERIAŁÓW: przeglądarka (Windows) IE 11+, Edge 12+, Firefox 27+, Chrome 30+; lub (Mac) Safari 7+, Firefox 27+;

SYSTEMY OBSŁUGUJĄCE W/W OPROGRAMOWANIE ORAZ APLIKACJĘ ZOOM: macOS, Windows, Linux oraz Chrome PWA, a dla aplikacji mobilnej Zoom systemy iOS i Android, a w szczególności:

- System operacyjny macOS X w wersji 10.10 lub nowszej
- System Windows 11*
- ***Uwaga:** system Windows 11 jest obsługiwany w wersji 5.9.0 lub nowszej.
- Windows 10*
- ***Uwaga:** w przypadku urządzeń z systemem operacyjnym Windows 10 obowiązuje wersja Windows 10 Home, Pro lub Enterprise. Tryb S nie jest obsługiwany.
- System operacyjny Windows w wersji 8 lub 8.1
- System operacyjny Windows 7
- System operacyjny Ubuntu w wersji 12.04 lub nowszej
- System operacyjny Mint w wersji 17.1 lub nowszej
- System operacyjny Red Hat Enterprise Linux w wersji 6.4 lub nowszej
- System operacyjny Oracle Linux w wersji 6.4 lub nowszej
- System operacyjny CentOS w wersji 6.4 lub nowszej
- Oprogramowanie Fedora w wersji 21 lub nowszej
- Oprogramowanie OpenSUSE w wersji 13.2 lub nowszej
- System operacyjny ArchLinux (tylko w wersji 64-bitowej)

Obsługiwany tablet i urządzenia mobilne:

Urządzenia z systemem Android i iOS

Urządzenia BlackBerry

Urządzenie Surface w wersji PRO 2 lub nowszej z systemem operacyjnym Windows w wersji 8.1 lub nowszej

Uwaga: W przypadku komputerów typu tablet z systemem operacyjnym Windows 10 obowiązuje wersja Windows 10 Home, Pro lub Enterprise. Tryb S nie jest obsługiwany.

Komputery tabletowe obsługują tylko klienta Desktop Client.

MINIMALNE WYMAGANIA SPRZĘTOWE: Ekran/Monitor, Głośniki – wbudowane lub podłączane na USB lub bezprzewodowe bluetooth, Klawiatura lub Mikrofon

Kontakt



RAFAŁ NOWAK

E-mail r.nowak@projekt-biznes.pl

Telefon (+48) 660 586 320