



EUROPEAN SKILLS  
PARTNERS  
EWELINA CETERA

★★★★★ 4,9 / 5  
12 ocen

## Szkolenie z zakresu wykorzystania sztucznej inteligencji (AI) i narzędzi cyfrowych w pracy administracyjno-biurowej, przygotowujące do uzyskania kwalifikacji „Pracownik administracyjno-biurowy”

Numer usługi 2026/05/07/198027/3543630

- Sosnowiec
- Usługa szkoleniowa
- stacjonarna
- Zajęcia grupowe
- 16:00 h
- 13.06.2026 do 17.06.2026

5 000,00 PLN brutto  
5 000,00 PLN netto  
312,50 PLN brutto/h  
312,50 PLN netto/h  
279,73 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Informatyka i telekomunikacja / Obsługa komputera

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób dorosłych, które z własnej inicjatywy chcą rozwinąć kompetencje administracyjno-biurowe oraz praktyczne umiejętności wykorzystania narzędzi cyfrowych i sztucznej inteligencji (AI) w codziennej pracy biurowej. Adresatami są w szczególności osoby pracujące lub planujące pracę na stanowiskach administracyjnych, biurowych, operacyjnych, w obsłudze klienta, sekretariacie, a także osoby bezrobotne i osoby chcące uporządkować swoje kompetencje cyfrowe. Uczestnicy poznają sposoby wykorzystania AI do tworzenia dokumentów, raportów, notatek, korespondencji, analizowania informacji, organizacji pracy oraz usprawniania prostych procesów administracyjnych. Wymagane są podstawowe umiejętności obsługi komputera i smartfona.

### Minimalna liczba uczestników

2

### Maksymalna liczba uczestników

12

### Data zakończenia rekrutacji

12-06-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### 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

Uczestnik szkolenia zostanie przygotowany do samodzielnego wykonywania podstawowych zadań administracyjno-biurowych z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych oraz rozwiązań sztucznej inteligencji (AI). Usługa przygotowuje do walidacji i uzyskania kwalifikacji międzynarodowej: „Pracownik administracyjno-biurowy” w oparciu o Global Competence Certification Standard.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
1. Rozróżnia rodzaje systemów informatycznych oraz narzędzi cyfrowych wykorzystywanych w pracy administracyjnej	1. Wymienia co najmniej pięć rodzajów systemów informatycznych (ERP, CRM, system kadrowy, system ticketingu, narzędzia do planowania) 2. Charakteryzuje funkcje i zastosowania każdego typu narzędzia cyfrowego w procesach administracyjnych	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji
2. Wyjaśnia zasady bezpieczeństwa danych oraz procedury ochrony dokumentacji w środowisku cyfrowym	1. Opisuje typy zagrożeń związanych z przechowywaniem danych firmowych (utrata dostępu, wycieki, uszkodzenie) 2. Wyjaśnia znaczenie kopii zapasowych, szyfrowania oraz kontroli dostępu do dokumentów	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji
3. Charakteryzuje standardy oraz normy obsługi klienta poprzez różne kanały komunikacji cyfrowej	1. Wymienia główne kanały komunikacji (e-mail, czat, telefon, portal) oraz ich cechy charakterystyczne 2. Opisuje standardy czasu odpowiedzi i sposoby śledzenia statusu zapytań klientów	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji
4. Wyjaśnia procesy automatyzacji działań administracyjnych oraz zarządzania przepływami pracy	1. Opisuje korzyści wynikające z automatyzacji zadań powtarzalnych w pracy administracyjnej 2. Wymienia przykłady procesów, które można zautomatyzować (zatwierdzenia, powiadomienia, synchronizacja danych)	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji
5. Konfiguruje systemy automatycznych kopii zapasowych danych firmowych w chmurze z uwzględnieniem bezpieczeństwa	1. Wdraża automatyczne kopie zapasowe z szyfrowaniem i ustawia częstotliwość synchronizacji 2. Weryfikuje poprawność działania kopii zapasowych przez sprawdzenie synchronizacji i odzyskiwania danych	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji
6. Wdraża systemy ticketingu i narzędzia do ujednoczenia obsługi klientów przez wiele kanałów komunikacji	1. Konfiguruje system ticketingu z automatycznym routingiem zapytań z e-maila, czatu i telefonu 2. Organizuje przepływ obsługi klientów z możliwością śledzenia statusu i czasu rozwiązania problemu	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
7. Automatyzuje przepływy zatwierdzania dokumentów w systemach workflow z powiadomieniami uczestników	1. Projektuje proces workflow z określonymi etapami zatwierdzenia i przypisaniem odpowiedzialnych osób 2. Konfiguruje automatyczne powiadomienia e-mail i ślad audytu dla każdego etapu zatwierdzania	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji
8. Planuje spotkania i zarządza harmonogramami dla dużych grup osób z różnych stref czasowych cyfrowo	1. Wykorzystuje narzędzia takie jak Calendly lub Microsoft Bookings do planowania ze strefami czasowymi 2. Konfiguruje automatyczne przypomnienia i synchronizuje terminy ze wszystkimi uczestnikami	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
		Analiza dowodów i deklaracji
9. Komunikuje się efektywnie z kolegami i klientami przy użyciu różnych kanałów komunikacji cyfrowej	1. Dostosowuje styl komunikacji do kanału (e-mail, czat, wiadomość głosowa) i bierze odpowiedzialność za klarowność 2. Udziela odpowiedzi w odpowiednim czasie i potwierdza przejęcie zgłoszenia lub problemu od klienta	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji
10. Współpracuje w zespołach, dzieląc się informacjami poprzez systemy współpracy i narzędzia cyfrowe	1. Aktywnie uczestniczy w projektach zespołowych i dokumentuje pracę w narzędziach współpracy 2. Respektuje harmonogramy, terminy i polecenia przełożonych oraz zgłasza problemy na bieżąco	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji
11. Radzi sobie z cyfrową transformacją procesów pracy i elastycznie adaptuje się do nowych narzędzi	1. Szybko nabywa umiejętności obsługi nowych systemów i aplikacji poprzez samodzielne uczenie się 2. Wskazuje potrzeby ulepszeń w procesach cyfrowych i proaktywnie sugeruje rozwiązania problemów	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji
12. Przestrzega zasad etyki zawodowej, bezpieczeństwa danych i odpowiedzialności w środowisku cyfrowym	1. Chroni dane poufne i respektuje zasady RODO oraz politykę bezpieczeństwa informacji w organizacji 2. Wykazuje wysoką kulturę osobistą w komunikacji cyfrowej i dba o profesjonalizm we wszystkich interakcjach	Test teoretyczny
		Analiza dowodów i deklaracji

## Kwalifikacje

### Kwalifikacje niewłączone do ZSK

#### Uznane kwalifikacje

### Pytanie 3. Czy dokument jest certyfikatem wydawanym przez międzynarodowe instytucje?

TAK

Strona internetowa Instytucji Certyfikującej: <https://talent-odyssey.com>

Strona internetowa Instytucji Walidującej: <https://icvc.eu>

#### Informacje

<b>Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację</b>	ICVC Certyfikacja Sp. z o.o.
<b>Nazwa Podmiotu certyfikującego</b>	Talent Odyssey Ltd

## Program

Dla celu edukacyjnego szkolenie adresowane jest do osób dorosłych, które z własnej inicjatywy chcą rozwinąć kompetencje administracyjno-biurowe oraz praktyczne umiejętności wykorzystania narzędzi cyfrowych i sztucznej inteligencji (AI) w codziennej pracy biurowej. Szkolenie przygotowuje do walidacji i uzyskania kwalifikacji „Pracownik administracyjno-biurowy” w oparciu o Global Competence Certification Standard.

Adresatami są osoby posiadające podstawowe kompetencje cyfrowe, w tym pracownicy administracyjni, biurowi, operacyjni, osoby wspierające organizację pracy, osoby zajmujące się obsługą klienta oraz osoby zainteresowane podjęciem pracy w obszarze administracji biurowej.

Zakres tematyczny obejmuje organizację pracy administracyjno-biurowej, przygotowywanie i porządkowanie dokumentacji, komunikację służbową, obsługę klienta/interesanta, wyszukiwanie i analizę informacji, bezpieczeństwo danych oraz praktyczne wykorzystanie AI jako narzędzia wspierającego codzienne zadania biurowe.

Szkolenie łączy część teoretyczną z ćwiczeniami praktycznymi odnoszącymi się do codziennych zadań zawodowych, takich jak tworzenie dokumentów, raportów, notatek, korespondencji, analiza informacji, organizacja pracy, przygotowywanie rekomendacji oraz usprawnianie prostych procesów administracyjnych.

Szkolenie jest realizowane w godzinach zegarowych, obejmuje 16 godzin zegarowych, w tym 3 godziny zajęć teoretycznych (wykład), 10 godzin zajęć praktycznych (ćwiczenia) oraz 1 godzinę walidacji efektów uczenia się, realizowanych w ciągu dwóch dni w formie stacjonarnej. Suma przerw w ciągu 2 dni wynosi 2 godziny. Przerwy są wliczone w czas trwania usługi. Walidacja efektów uczenia się odbywa się w ostatnim dniu realizacji zajęć dydaktycznych, w wymiarze 1 godziny, i jest prowadzona przez podmiot zewnętrzny. Uczestnicy mają zapewnione stanowisko z miejscem siedzącym, stołem roboczym oraz dostęp do połączenia internetowego. Uczestnicy podczas szkolenia pracują na własnych smartfonach i komputerach (laptopach); w przypadku braku własnych urządzeń organizator zapewnia sprzęt niezbędny do realizacji szkolenia. Termin realizacji usługi obejmuje również okres oczekiwania na wynik walidacji oraz dokument wystawiany przez uprawniony podmiot certyfikujący, potwierdzający nadanie kwalifikacji w przypadku pozytywnego wyniku walidacji, tj. 3 dni robocze.

#### Zakres tematyczny szkolenia obejmuje:

- organizację pracy na stanowisku administracyjno-biurowym,
- podstawowe rodzaje dokumentów biurowych i administracyjnych,
- tworzenie, redagowanie i porządkowanie dokumentów z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych,
- komunikację służbową, korespondencję e-mail i zasady netykiety,
- obsługę klienta/interesanta w pracy biurowej,
- wykorzystanie AI do tworzenia dokumentów, notatek, raportów i treści użytkowych,
- wykorzystanie AI do wyszukiwania, porządkowania i analizowania informacji,
- podstawowe zasady bezpieczeństwa informacji, ochrony danych i odpowiedzialnego korzystania z AI,
- identyfikowanie błędów, ograniczeń i ryzyk związanych z wykorzystaniem AI,
- wykorzystanie AI do organizacji pracy i usprawniania prostych procesów administracyjnych,
- przygotowywanie rekomendacji i komunikowanie wyników pracy w sposób zrozumiały dla odbiorcy.

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 17

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 17</b> Organizacja pracy administracyjno-biurowej, zakres zadań pracownika biurowego, obieg informacji i dokumentów   Wykład	Zajęcia	EWELINA CETERA	13-06-2026	08:00	09:30	01:30
<b>2 z 17</b> -	Przerwa	-	13-06-2026	09:30	09:45	00:15
<b>3 z 17</b> Tworzenie dokumentów, notatek, pism i korespondencji z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych oraz AI   Ćwiczenia	Zajęcia	EWELINA CETERA	13-06-2026	09:45	11:00	01:15
<b>4 z 17</b> Redagowanie, poprawianie i porządkowanie treści biurowych z pomocą AI: pisma, e-maile, podsumowania, raporty   Ćwiczenia	Zajęcia	EWELINA CETERA	13-06-2026	11:00	12:15	01:15
<b>5 z 17</b> -	Przerwa	-	13-06-2026	12:15	12:45	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>6 z 17</b> Wyszukiwanie , selekcja, analiza i porządkowanie informacji potrzebnych w pracy administracyjno-biurowej   Ćwiczenia	Zajęcia	EWELINA CETERA	13-06-2026	12:45	14:00	01:15
<b>7 z 17</b> -	Przerwa	-	13-06-2026	14:00	14:15	00:15
<b>8 z 17</b> Komunikacja biurowa, obsługa klienta/interesanta i przygotowywanie odpowiedzi z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych oraz AI   Ćwiczenia	Zajęcia	EWELINA CETERA	13-06-2026	14:15	16:00	01:45
<b>9 z 17</b> Bezpieczeństwo informacji, ochrona danych, poufność dokumentów i odpowiedzialne korzystanie z AI w pracy biurowej   Wykład	Zajęcia	EWELINA CETERA	14-06-2026	08:00	09:30	01:30
<b>10 z 17</b> -	Przerwa	-	14-06-2026	09:30	09:45	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>11 z 17</b> Przygotowywanie zestawień, prostych raportów, podsumowań i rekomendacji na potrzeby zadań administracyjnych   Ćwiczenia	Zajęcia	EWELINA CETERA	14-06-2026	09:45	11:00	01:15
<b>12 z 17</b> AI w analizie treści, danych i informacji biurowych: sprawdzanie poprawności, ograniczenia i ryzyka wyników   Ćwiczenia	Zajęcia	EWELINA CETERA	14-06-2026	11:00	12:15	01:15
<b>13 z 17</b> -	Przerwa	-	14-06-2026	12:15	12:45	00:30
<b>14 z 17</b> Usprawnianie prostych procesów administracyjnych: identyfikacja powtarzalnych czynności i dobór narzędzi cyfrowych oraz AI   Ćwiczenia	Zajęcia	EWELINA CETERA	14-06-2026	12:45	13:30	00:45
<b>15 z 17</b> -	Przerwa	-	14-06-2026	13:30	13:45	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>16 z 17</b> Podsumowanie pracy administracyjno-biurowej: przygotowanie dokumentów, komunikatów i rekomendacji do analizy dowodów   Ćwiczenia	Zajęcia	EWELINA CETERA	14-06-2026	13:45	15:00	01:15
<b>17 z 17</b> -	Walidacja	-	14-06-2026	15:00	16:00	01:00

## Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	13:00
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	18:30

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>	5 000,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	5 000,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	312,50 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	312,50 PLN

W tym koszt walidacji brutto	100,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	100,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	200,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	200,00 PLN

## Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	16:00

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### EWELINA CETERA

Posiada 16-letnie doświadczenie w zarządzaniu projektami, marketingiem, sprzedażą i procesami operacyjnymi. Specjalizuje się w wykorzystaniu sztucznej inteligencji w biznesie, automatyzacji działań sprzedażowych i marketingowych oraz w optymalizacji i digitalizacji procesów operacyjnych (m.in. zarządzanie dokumentacją). Absolwentka studiów menedżerskich (MBA, Wyższa Szkoła Biznesu w Dąbrowie Górniczej, 2014) oraz studiów podyplomowych Polish Open University/Oxford Brookes University (2010) z zakresu zarządzania marketingiem.

Prowadząca posiada doświadczenie zdobyte w ostatnich 5 latach tj. czynnie uczestniczy w projektach opartych o rozwiązania AI, specjalizuje się w praktycznym zastosowaniu narzędzi sztucznej inteligencji, takich jak ChatGPT. Posiada aktualne kwalifikację nabyte w ciągu ostatnich 5 lat.

Wybrane kwalifikacje i szkolenia z okresu 2021-2025: (2024): Me+AI Program, Creating Advanced Texts Using ChatGPT, Image Generation, Voice Generation, Text Generation – Meta Layers, Building Your Own GPTs, (2025)Process Optimization with AI, 3D+AI ,Zaświadczenie „Sztuczna inteligencja a prawo (2025),Zaświadczenie „Cyberbezpieczeństwo w pigułce (2025),Program „Umiejętności Jutra 2.0” – Google i SHG (2025)

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe w wersji wydrukowanej obejmujące zestaw szablonów promptów do pracy administracyjno-biurowej oraz checklisty dotyczące organizacji pracy, obiegu dokumentów i odpowiedzialnego korzystania z AI.

### Warunki uczestnictwa

Szkolenie grupowe. Maksymalnie 12 osób w grupie.

Forma zajęć: ćwiczenia, wykład.

Walidacja zaplanowana w ostatnim dniu i wliczona w czas trwania usługi.

W szkoleniu mogą wziąć udział osoby pełnoletnie.

## Informacje dodatkowe

Podstawa zwolnienia usługi z VAT: Art. 43 ust. 1 pkt 29 Ustawy o VAT.

*Dostawca Usług zapewni dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Funduszy i Polityki Regionalnej z dnia 28 lipca 2023 r. w sprawie rejestru podmiotów świadczących usługi rozwojowe, Ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027. W przypadku potrzeby zapewnienia specjalnych udogodnień, przed zapisem na usługę, prosimy o kontakt*

Dostawa Usług zapewni osobie ze szczególnymi potrzebami na jej wniosek materiały dydaktyczne dostosowane do jej potrzeb.

## Adres

ul. Krzysztofa Kamila Baczyńskiego 25A

41-203 Sosnowiec

woj. śląskie

Usługa szkoleniowa realizowana będzie w sali konferencyjnej w Sosnowcu (budynek Drukarnia Polska Press). Sala zapewnia warunki do prowadzenia zajęć dydaktycznych w formie warsztatowej, w tym odpowiednią powierzchnię, oświetlenie, wentylację i dostęp do światła dziennego. Każdy uczestnik ma zapewnione stanowisko z miejscem siedzącym, stołem roboczym oraz warunki techniczne umożliwiające korzystanie z narzędzi - dostęp do połączenia internetowego. Sala wyposażona jest w projektor multimedialny, ekran, tablicę oraz dostęp do gniazd zasilania. W obiekcie znajduje się zaplecze sanitarne i socjalne. Obiekt jest dostępny architektonicznie dla osób z niepełnosprawnościami.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Obiekt jest dostępny architektonicznie dla osób z niepełnosprawnościami.

## Kontakt



**Ewelina Cetera**

**E-mail** kontakt@europeanskillspartners.pl

**Telefon** (+48) 793 033 528