



AMG Anna Garbat

★★★★★ 4,8 / 5

687 ocen

Specjalistka ds. internetowej obsługi firm szkoleniowych z wykorzystaniem systemów online i BUR – szkolenie

Numer usługi 2026/09/04/27427/3790724

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👤 Zajęcia indywidualne
- 🕒 20:00 h
- 📅 05.10.2026 do 14.10.2026

5 070,00 PLN brutto
5 070,00 PLN netto
253,50 PLN brutto/h
253,50 PLN netto/h
233,33 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Informatyka i telekomunikacja / Internet

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest skierowane do osób dorosłych, które z własnej inicjatywy chcą rozwijać kompetencje w zakresie zdalnego wsparcia firm szkoleniowych przy obsłudze usług w BUR, dokumentów projektowych i korespondencji z Operatorem.

Grupę docelową stanowią osoby planujące pracę jako wirtualne asystentki, osoby rozpoczynające współpracę z dostawcami usług rozwojowych oraz osoby chcące wspierać przygotowywanie Kart Usług, analizę naborów, porządkowanie dokumentacji i komunikację z klientami.

Do udziału nie jest wymagane wcześniejsze doświadczenie w BUR.

Uczestnik powinien posiadać podstawową umiejętność obsługi komputera, poczty e-mail, przeglądarki internetowej oraz dokumentów i arkuszy online. Wymagana jest gotowość do pracy z dokumentacją cyfrową i narzędziami AI.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

1

Data zakończenia rekrutacji

04-10-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do samodzielnej internetowej obsługi firm szkoleniowych, w tym pozyskiwania klientów online, obsługi zapytań i formularzy internetowych, pracy z systemem BUR, wyszukiwania informacji o dofinansowaniach, prowadzenia dokumentacji cyfrowej oraz wykorzystywania internetowych kanałów komunikacji i promocji w bieżącej obsłudze klienta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: Charakteryzuje zasady internetowej obsługi firmy i pozyskiwania klientów	rozdziela kanały internetowe wykorzystywane do pozyskiwania i obsługi klientów,	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	charakteryzuje zasady prezentowania oferty i budowania widoczności w Internecie,	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	wskazuje zasady organizacji i zabezpieczenia współpracy z klientem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Wiedza: Charakteryzuje zasady funkcjonowania BUR i procesów związanych z dofinansowaniem usług	rozdziela role PARP, Operatora, Dostawcy Usług, uczestnika, trenera i osoby prowadzącej walidację,	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	rozdziela kompetencje, kwalifikacje włączone do ZSK i kwalifikacje niewłączone do ZSK,	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	charakteryzuje zasady tworzenia Karty Usługi i organizacji procesu walidacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Umiejętności: Dobiera rozwiązania do internetowej obsługi klienta	dobiera kanał komunikacji online do określonej sytuacji i potrzeb klienta,	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	dobiera sposób pozyskania i uporządkowania danych z formularzy i zapytań internetowych,	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	dobiera narzędzia internetowe do pozyskiwania klientów i prezentowania oferty.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Umiejętności: Analizuje informacje dotyczące dofinansowania i dokumentacji projektowej	wybiera informacje istotne dla klienta spośród danych dotyczących projektu lub naboru,	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	identyfikuje braki i niespójności w dokumentacji na podstawie przedstawionego przypadku,	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	klasyfikuje informacje dotyczące terminów, poziomu dofinansowania i wymaganych dokumentów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	ocenia spójność celu edukacyjnego, programu, efektów uczenia się i kryteriów weryfikacji,	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Umiejętności: Weryfikuje poprawność informacji i treści wykorzystywanych w obsłudze BUR	identyfikuje niezgodności pomiędzy Kartą Usługi a harmonogramem,	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	ocenia poprawność treści przygotowanych z wykorzystaniem narzędzi AI na podstawie wskazanych źródeł i wymagań.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Kompetencje społeczne: Dobiera sposób postępowania zgodny z zasadami odpowiedzialnej obsługi klienta	dobiera sposób komunikacji do sytuacji i roli osoby wspierającej klienta,	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	rozpoznaje sytuacje wymagające zachowania poufności i ochrony informacji,	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	ocenia granice własnej odpowiedzialności i wskazuje sytuacje wymagające przekazania sprawy osobie posiadającej odpowiednie kompetencje.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Dla osiągnięcia celu edukacyjnego zakres tematyczny usługi obejmuje:

DZIEŃ 1: WIRTUALNA ASYSTENTKA – FUNDAMENTY INTERNETOWEJ OBSŁUGI FIRMY

1. Zrozumienie zawodu WA – zadania i możliwości

- kim jest Wirtualna Asystentka i jak wygląda jej codzienna praca,
- zakres zadań i obszary współpracy z klientami,
- modele pracy i współpracy z klientami online.

2. Marka osobista Wirtualnej Asystentki i widoczność w Internecie

- budowanie profesjonalnego wizerunku WA,
- specjalizacja, bio, język komunikacji i spójność,
- profil WA i LinkedIn,
- widoczność w kanałach internetowych.

3. Tworzenie i prezentowanie oferty usług online

- jasne opisywanie usług,
- pakiety, stawki godzinowe i cennik,
- przygotowanie własnej mini-oferty,
- prezentowanie oferty w kanałach internetowych.

4. Pozyskiwanie klientów w Internecie

- portale, grupy, media społecznościowe i polecenia,
- wyszukiwanie potencjalnych klientów online,
- odpowiadanie na ogłoszenia i zapytania,
- podstawy promocji i reklamy usług w Internecie.

5. Organizacja i zabezpieczenie współpracy z klientem

- działalność nierejestrowana, JDG i platformy,
- umowy, sposoby rozliczeń i podstawowe zasady RODO,
- zasady współpracy i wymiany informacji online.

DZIEŃ 2: INTERNETOWA OBSŁUGA KLIENTA I SYSTEMÓW ONLINE

1. Organizacja internetowej obsługi klienta

- kanały komunikacji online,
- obsługa zapytań i wiadomości,
- formularze kontaktowe i zgłoszeniowe,
- porządkowanie danych pozyskanych od klientów.

2. Formularze i proces obsługi zapytań internetowych

- tworzenie i obsługa formularzy online,
- organizacja danych z formularzy,

- kwalifikowanie zapytań klientów,
- przekazywanie informacji do dalszej obsługi.

3. Organizacja pracy zdalnej i dokumentacji cyfrowej

- porządkowanie folderów, plików i dokumentów,
- prowadzenie rejestrów klientów, terminów i statusów spraw,
- wykorzystanie kalendarzy, arkuszy i checklist,
- bezpieczne udostępnianie dokumentów.

4. Narzędzia internetowe wspierające pozyskiwanie i obsługę klientów

- LinkedIn i media społecznościowe w pozyskiwaniu klientów,
- podstawy Meta Business Suite,
- podstawy reklamy internetowej,
- monitoring zapytań i reakcji odbiorców.

5. Wprowadzenie do systemu BUR

- struktura i cel działania Bazy Usług Rozwojowych,
- rola PARP, Operatorów i Dostawców Usług,
- struktura systemu BUR,
- zakres wsparcia firmy szkoleniowej przez Wirtualną Asystentkę.

DZIEŃ 3: INTERNETOWA OBSŁUGA FIRMY SZKOLENIOWEJ I BUR

1. Rola osoby wspierającej firmę szkoleniową w procesach BUR

- zakres zadań przy obsłudze Dostawcy Usług,
- podstawowe etapy obsługi sprawy szkoleniowej,
- role uczestników procesu,
- odpowiedzialność za terminy, informacje i komunikację.

2. Wyszukiwanie informacji i źródeł finansowania w Internecie

- wyszukiwanie projektów, naborów i możliwości dofinansowania,
- ocena przydatności informacji,
- porządkowanie danych o terminach i poziomach dofinansowania,
- przygotowanie zestawienia informacji dla klienta.

3. Analiza dokumentów projektowych

- regulaminy, formularze i załączniki,
- wyszukiwanie kluczowych informacji,
- identyfikowanie braków formalnych,
- porządkowanie danych do dalszej obsługi.

4. Obsługa klienta zainteresowanego dofinansowaniem

- ustalanie informacji potrzebnych do oceny sprawy,
- przygotowanie listy wymaganych danych i dokumentów,
- komunikacja z klientem online,
- monitorowanie braków, terminów i statusu sprawy.

5. Kompetencje, kwalifikacje i walidacja

- różnica między kompetencją a kwalifikacją,
- kwalifikacje włączone i niewłączone do ZSK,
- kryteria weryfikacji efektów uczenia się,
- dobór metod i dokumentowanie walidacji.

DZIEŃ 4: KARTA USŁUGI I INTERNETOWE NARZĘDZIA W OBSŁUDZE BUR

1. Karta Usługi BUR – struktura i logika opisu

- kluczowe sekcje Karty Usługi,
- cel edukacyjny, grupa docelowa i program,

- efekty uczenia się i kryteria weryfikacji,
- spójność godzin, harmonogramu i warunków organizacyjnych.

2. Kontrola jakości Karty Usługi i harmonogramu

- sprawdzanie spójności programu, efektów uczenia się i harmonogramu,
- rozpisywanie czasu usługi,
- identyfikowanie błędów,
- analiza wezwań do uzupełnienia lub wyjaśnienia.

3. Internetowe narzędzia wspierające obsługę dokumentacji BUR

- praca z dokumentami i formularzami online,
- wyszukiwanie i porządkowanie informacji,
- przygotowywanie zestawień i checklist,
- organizacja danych dotyczących klientów i usług.

4. Wykorzystanie AI w pracy z informacjami i dokumentacją

- wykorzystanie ChatGPT i NotebookLM,
- przygotowywanie roboczych zestawień i treści,
- porządkowanie informacji,
- weryfikowanie treści przed wykorzystaniem.

5. Walidacja efektów uczenia się

Walidacja realizowana jest po zakończeniu procesu kształcenia w formie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie. Test przeprowadzany jest online i obejmuje pytania odnoszące się do wszystkich kryteriów weryfikacji wskazanych w Karcie Usługi, w tym pytania oparte na opisach sytuacji i przypadków dotyczących obsługi klienta, dokumentacji oraz BUR. Uczestnik samodzielnie udziela odpowiedzi, a wynik generowany jest automatycznie poprzez porównanie odpowiedzi z wcześniej przygotowanym kluczem. Osoba prowadząca szkolenie nie dokonuje oceny odpowiedzi ani nie wpływa na wynik walidacji.

Warunki organizacyjne

- Czas trwania: 20 godzin zegarowych, w tym 7h teorii, 9 h45min. praktyki, 3h przerwy i 15min. walidacja
- Szkolenie indywidualne realizowane w formie zdalnej w czasie rzeczywistym
- Przerwy wliczają się w czas trwania usługi. Przerwy są elastyczne dostosowane do uczestnika, tzn. że mogą ulec nieznacznemu przesunięciu w zależności od tempa pracy kursantów.
- Uczestnik jest zobowiązany do udziału w minimum 80% zajęć
- Obecność Uczestnika jest potwierdzana na podstawie imiennego oświadczenia przesłanego przez Uczestnika drogą e-mailową po zakończeniu szkolenia oraz raportu obecności z platformy MS Teams
- Forma zajęć obejmuje wykład, ćwiczenia praktyczne, analizę case study oraz pracę z dokumentacją cyfrową.
- Walidacja realizowana jest w formie zdalnej przy pomocy narzędzi cyfrowych. Metody walidacji: Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie,
- Usługa obejmuje również czas oczekiwania na wynik walidacji - wynik z walidacji podawany jest automatycznie.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 13

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 13 Wirtualna Asystentka – zawód, marka osobista i widoczność w Internecie	Zajęcia	ELŻBIETA WOLIŃSKA	05-10-2026	09:00	11:15	02:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 13 -	Przerwa	-	05-10-2026	11:15	12:15	01:00
3 z 13 Oferta usług, pozyskiwanie klientów online i organizacja współpracy z klientem	Zajęcia	ELŻBIETA WOLIŃSKA	05-10-2026	12:15	14:30	02:15
4 z 13 Internetowa obsługa klienta, formularze online i organizacja dokumentacji cyfrowej	Zajęcia	ELŻBIETA WOLIŃSKA	07-10-2026	09:00	11:00	02:00
5 z 13 -	Przerwa	-	07-10-2026	11:00	11:30	00:30
6 z 13 Narzędzia internetowe w obsłudze klientów oraz wprowadzenie do systemu BUR	Zajęcia	ELŻBIETA WOLIŃSKA	07-10-2026	11:30	13:30	02:00
7 z 13 Obsługa firmy szkoleniowej w BUR, klienta i źródeł finansowania oraz analiza dokumentów projektowych	Zajęcia	Anna Garbat	12-10-2026	10:30	12:45	02:15
8 z 13 -	Przerwa	-	12-10-2026	12:45	13:45	01:00
9 z 13 Kompetencje i kwalifikacje oraz planowanie i dokumentowanie procesu walidacji	Zajęcia	Anna Garbat	12-10-2026	13:45	16:00	02:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 13 Karta Usługi BUR – struktura, spójność programu, efektów uczenia się i harmonogram u	Zajęcia	Anna Garbat	14-10-2026	10:30	12:30	02:00
11 z 13 -	Przerwa	-	14-10-2026	12:30	13:00	00:30
12 z 13 Kontrola jakości Karty Usługi oraz wykorzystanie narzędzi internetowych , ChatGPT i NotebookLM w obsłudze BUR	Zajęcia	Anna Garbat	14-10-2026	13:00	14:45	01:45
13 z 13 -	Walidacja	Anna Garbat	14-10-2026	14:45	15:00	00:15

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	20:00
w tym suma godzin zajęć	16:45
w tym suma godzin walidacji	00:15
w tym suma przerw	03:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	22:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 070,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 070,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	253,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	253,50 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	20:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

ELŻBIETA WOLIŃSKA

Prowadzi szkolenia nieprzerwanie od 2017 r. 8.letnie doświadczenie trenerskie zarówno w prowadzeniu kursów online jak i stacjonarnych, w tym: asystentka, praca biurowa, marketing, grafika, zarządzanie projektami, tutoring, przywództwo, praca zdalna. od 2018 r. regularnie prowadzi kursy Wirtualna Asystentka. Przeszkolona liczba osób w zawodzie Wirtualna Asystentka: około 1500 – w tym około 700 z systemów newsletterowych i MailerLite. Liczba godzin dydaktycznych: ponad 2000. Obszar specjalizacji: MailerLite i newslettery, LinkedIn, WordPress, wirtualna asystentka, praca zdalna, pracownik biurowy, marka osobista, narzędzia, zarządzanie, przywództwo, mentoring, kompetencje miękkie: zarządzanie sobą, prezentacje publiczne. Ponad 14 lat praktyki i doświadczenia w branży wirtualnej asysty i zarządzaniu projektami. Copywriter, Project Manager. Certyfikaty: Coach (02.2025), Mentor (02.2025) MailerLite Fundamentals (07.2021), Creative Skill for Innovation (12.2019), Design Thinking (05.2023), Business MasterAcademy (07.2018), Pozyskiwanie Partnerów Eventów – Biznes i NGO (08.2017), Inkubator Animacji Kultury (05.2017), EDUWEBPRAKTYK (Praktyk WordPress, HTML. Photoshop, DTP) (10.2014), Marketing i Zarządzanie Personalem (07.2014), WAMA Edith Transformacja Cyfrowa Biznesu (05.2025), Google Umiejętności Jutra (05.2025). Wykształcenie: mgr pedagog, lic. Administracja. Posiada kwalifikacje i doświadczenie zgodne z zakresem tematycznym usługi rozwojowej zdobyte w ostatnich 5l od daty publikacji



2 z 2

Anna Garbat

Anna Garbat jest ekspertem w obszarze zarządzania projektami, cyfrowych procesów biznesowych oraz wykorzystania narzędzi AI w pracy administracyjnej i szkoleniowej. Od 2019 r. prowadzi własną firmę szkoleniową (2019–2026), w ramach której projektuje i realizuje szkolenia dla osób dorosłych z zakresu obsługi narzędzi cyfrowych, pracy online, automatyzacji procesów oraz wykorzystania sztucznej inteligencji w biznesie.

W latach 2021–2026 aktywnie wykorzystuje narzędzia AI, systemy CRM, rozwiązania chmurowe, narzędzia do automatyzacji oraz e-mail marketingu, wspierając organizację procesów administracyjnych, tworzenie dokumentacji oraz komunikację z klientami. Posiada doświadczenie w analizie wymagań, przygotowywaniu dokumentacji projektowej, tworzeniu ofert, harmonogramów oraz ewaluacji projektów współfinansowanych ze środków UE.

W swojej karierze pełniła funkcje Kierownika ds. Marketingu oraz Project Managera w agencjach e-commerce i interaktywnych, gdzie odpowiadała za planowanie i realizację projektów, nadzór nad zespołami oraz tworzenie rozwiązań cyfrowych.

Osoba prowadząca usługę ma kwalifikacje / doświadczenie zgodne z tematyką usługi zdobyte w ostatnich 5 latach przed publikacją usługi.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzymuje materiały szkoleniowe w postaci prezentacji. Na życzenie uczestnika ze specjalnymi potrzebami organizator zapewnia materiały dostosowane do jego specjalnych potrzeb.

Informacje dodatkowe

- W przypadku potrzeby zapewnienia specjalnych udogodnień, przed zapisem na usługę, prosimy o kontakt.
- Informacja dot. VAT: Usługi świadczone przez AMG Anna Garbat są podmiotowo zwolnione z VAT, na podstawie **art. 113 ust. 1 ustawy o VAT**. Tzn. usługa pozostaje zwolniona z VAT niezależnie od tego, czy uczestnik korzysta z dofinansowania, czy płaci za usługę samodzielnie. W przypadku finansowania ze środków publicznych w wysokości co najmniej 70%, dodatkowo może mieć zastosowanie zwolnienie przedmiotowe z **§ 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r.** Oznacza to, że:

-bez dofinansowania lub z dofinansowaniem poniżej 70% - zwolnienie z VAT wynika z art. 113 ust. 1 ustawy o VAT,

-z dofinansowaniem ze środków publicznych na poziomie co najmniej 70% - zwolnienie z VAT na podstawie, tj. § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013

Warunki techniczne

1. Usługa będzie realizowana zdalnie w czasie rzeczywistym za pośrednictwem platformy Microsoft Teams. Uczestnik otrzymuje link umożliwiający dołączenie do spotkania online. Platforma umożliwia udział w zajęciach na żywo, komunikację głosową i tekstową, udostępnianie ekranu, prezentację materiałów oraz pracę z plikami i narzędziami online.
2. Uczestnik powinien dysponować komputerem stacjonarnym lub laptopem wyposażonym w sprawną kamerę, mikrofon i głośniki lub słuchawki. Zalecany jest ekran o przekątnej umożliwiającej wygodną pracę z dokumentacją, arkuszami, formularzami i materiałami szkoleniowymi. Z uwagi na praktyczny charakter zajęć nie ma możliwości uczestnictwa w szkoleniu przy użyciu telefonu, tabletu ani systemu Android. Przed rozpoczęciem szkolenia należy przetestować działanie kamery i mikrofonu.
3. Uczestnik powinien dysponować stabilnym łączem internetowym o minimalnej przepustowości 5 Mb/s pobierania i 2 Mb/s wysyłania. Zalecane jest korzystanie z połączenia przewodowego lub stabilnej sieci Wi-Fi. W przypadku korzystania z internetu mobilnego Uczestnik powinien zapewnić odpowiedni zasięg i pakiet danych umożliwiający udział w spotkaniach wideo.
4. Niezbędne jest posiadanie aktualnej wersji aplikacji Microsoft Teams albo aktualnej przeglądarki internetowej, np. Microsoft Edge lub Google Chrome. Uczestnik powinien mieć możliwość otwierania plików PDF oraz dokumentów, arkuszy i prezentacji, np. w pakiecie Microsoft Office, LibreOffice lub bezpłatnych narzędziach online. Zaleca się wyłączenie blokowania reklam i aktualizowanie przeglądarki do najnowszej wersji w celu zapewnienia kompatybilności i bezpieczeństwa.

W przypadku problemów technicznych Uczestnik powinien skontaktować się z organizatorem, korzystając z danych kontaktowych wskazanych w Karcie Usługi.

Kontakt



Anna Garbat

E-mail amg@dofinansowanieszkolenia.eu

Telefon (+48) 600 123 835