



## **PROFESJONALNE ZARZĄDZANIE SEKRETARIATEM W JEDNOSTKACH ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ**

### **INFORMACJE O SZKOLENIU:**

Zapraszamy Państwa na Webinarium, na którym uczestnicy dowiedzą się jak profesjonalnie prowadzić sekretariat i w jaki sposób organizować pracę swoją i swojego szefa. Na szkoleniu zostaną również omówione zagadnienia związane z etykietą przyjmowania gości, dbania o wizerunek urzędu, jak również uczestnicy dowiedzą się jak radzić sobie w sytuacjach trudnych.

### **CELE I KORZYŚCI:**

Uczestnicy zdobędą wiedzę dotyczącą zarządzania sekretariatem, a w szczególności:

- poznają techniki skutecznej organizacji pracy biura,
- zdobędą wiedzę dotyczącą podstawowych kompetencji niezbędnych na stanowisku asystenta/asystentki,
- poznają zasady przepływu informacji,
- dowiedzą się jak efektywnie zarządzać sobą w czasie,
- zostaną zapoznani z zasadami etykiety,
- dowiedzą się, jak radzić sobie z sytuacjami trudnymi.

### **PROGRAM:**

- 1. Wprowadzenie** – w tej części szkolenia uczestnicy poznają zasady pracy w sekretariacie, przedyskutują kodeks etyczny pracownika sekretariatu oraz wyodrębnią kluczowe kompetencje niezbędne do wykonywania obowiązków zawodowych na tym stanowisku:
  - sekretariat „sercem i wizytówką” urzędu,
  - rola sekretariatu w sprawnym funkcjonowaniu urzędu,
  - etyka zawodowa pracy w sekretariacie,
  - profesjonalizm funkcjonowania sekretariatu,
  - kompetencje pracownika sekretariatu + moja analiza SWOT (słabe strony, mocne strony, szanse i zagrożenia).
- 2. Sekretariat jako centrum zarządzania przepływem informacji** - w tej części szkolenia uczestnicy poznają zasady przepływu informacji pisemnych, telefonicznych, ustnych, redagowania dokumentów urzędowych oraz przećwiczą ich tworzenie w formie warsztatów:
  - przepływ informacji,
  - proces komunikacji (nadawanie komunikatów, aktywne słuchanie, mowa ciała),
  - rozmowy telefoniczne (etykieta telefoniczna, anonsowanie rozmów, filtrowanie rozmów, umawianie spotkań, pozyskiwanie i udzielanie informacji przez telefon, ochrona informacji),
  - rodzaje pism urzędowych, elementy składowe pism, części pisma, protokoły, sprawozdania, notatki,
  - zasady profesjonalnego tworzenia pism urzędowych,
  - redagowanie dokumentacji urzędowej w formie klasycznej (drukowanej),
  - redagowanie dokumentacji urzędowej w formie elektronicznej,
  - ćwiczenia praktyczne w formatowaniu dokumentów urzędowych,
  - prowadzenie terminarza i organizacja spotkań służbowych,
  - prowadzenie dokumentacji zdarzeń i archiwum.


- 3. Planowanie i organizacja pracy sekretariatu** – w tej części szkolenia uczestnicy dowiedzą się w jaki sposób efektywnie zarządzać sobą w czasie, zaplanować dzień, tydzień, miesiąc pracy, w jaki sposób zarządzać kalendarzem przełożonych:
- zasady dobrej organizacji pracy własnej i pracy przełożonych,
  - jak efektywnie zarządzać sobą w czasie,
  - zasady efektywnego zarządzania kalendarzem przełożonych,
  - kształtowanie umiejętności podejmowania decyzji,
  - złodzieje czasu - jak je eliminować,
  - praktyczne zasady zarządzania sobą w czasie: metoda ABC, zasada Pareto, Matryca Eisenhowera, zasada 60/40, metoda ALPEN,
  - sporządzanie planów dnia swoich i przełożonych,
  - narzędzia wspomagające zarządzanie sobą w czasie – kalendarze, multiplanery, aplikacje,
  - jak sporządzać profesjonalne notatki ze spotkań.
- 4. Kreowanie wizerunku profesjonalnego pracownika sekretariatu** – urzędowy savoir-vivre – z tej części szkolenia uczestnicy dowiedzą się, jak ważne jest ich stanowisko pracy w procesie kształtowania dobrego wizerunku urzędu, w jaki sposób przygotować spotkanie służbowe, przywitać gości, dobrać garderobę:
- urzędowy savoir-vivre – podstawowe zasady,
  - przywitanie gości, dbanie o dobry wizerunek urzędu,
  - zasady precedencji (pierwszeństwa) – hierarchia stanowisk i funkcji, zasady pierwszeństwa podczas powitania, przedstawiania, zasiadania przy stole,
  - zasady dress codu – co klientom urzędu mówi mój ubiór, zasady profesjonalnego doboru garderoby,
  - organizacja spotkań służbowych.
- 5. Trudne sytuacje w obsłudze klientów urzędu** – z tego modułu uczestnicy dowiedzą się w jaki sposób profesjonalnie obsługiwać różnych klientów urzędu:
- profesjonalna komunikacja a kształtowanie wizerunku urzędu,
  - umiejętność słuchania – trzy poziomy słuchania, słuchanie aktywne, osiem ukrytych programów,
  - sztuka zadawania pytań – pytania kartezyjańskie, metoda C5, model GROW, analiza transakcyjna Ericka Bern'a,
  - komunikacja niewerbalna i jej wpływ na komunikację,
  - sztuka asertywności – podstawowe zasady asertywności, techniki asertywnej rozmowy: jestem słońciem; kocham, ale nie dam; zdarta płyta; jujitsu; asertywna odmowa.

#### **ADRESACI:**

Pracownicy sekretariatów (w szczególności w urzędach miast, gmin, powiatów oraz jednostek organizacyjnych, w tym np. PCPR, OPS, ale także bibliotek, szkół i przedszkoli, kuratorzy sądowi i inni), oraz osoby zastępujące pracowników sekretariatów.

#### **PROWADZĄCY:**

Psycholog, coach, trener z 15-letnim doświadczeniem. Absolwentka psychologii ze specjalnością psychologia pracy, organizacji i zarządzania, pedagogiki i pracy socjalnej. Ukończyła Szkołę Coachingu w Instytucie Rozwoju Biznesu. Jest certyfikowanym coachem „The Practitioner Coach Diploma”, akredytowanym przez Noble Manhattan Coaching oraz International Institut of Coaching and Mentoring. Posiada certyfikat Zarządzanie projektami PRINCE2 na poziomie Foundation. Wykładowca w Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu. Doświadczenie zawodowe w charakterze asystentki zarządu. Tworzy gry szkoleniowe rozwijające kompetencje miękkie oparte na wiedzy z zakresu psychologii i wykorzystuje je podczas szkoleń. Specjalizuje się w szkoleniach z rozwijania kompetencji menedżerskich, a także m.in. z zakresu: budowania zespołu, komunikacji interpersonalnej, asertywności, motywowania, automotywacji, autoprezentacji, wizażu, etykiety biznesowej i towarzyskiej, radzenia sobie ze stresem, równowagi między pracą a życiem osobistym, rozwiązywania konfliktów, treningu interpersonalnego, zarządzania sobą w czasie, wspierania rozwoju, coachingu, wyzwalania kreatywności, negocjacji, pedagogiki i wychowania.



## Profesjonalne zarządzanie sekretariatem w jednostkach administracji publicznej



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



9 stycznia 2023 r.

Szkolenie w godzinach 9:30-14:30



Cena: 379 PLN netto/os. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

**CENA zawiera:** udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia.

### DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Podlaskie Centrum  
ul. Wrocławska 51, 15-644 Białystok  
tel.: 85 732 17 88 | fax: 85 732 94 84  
mail: [frdl-pc@frdl.bialystok.pl](mailto:frdl-pc@frdl.bialystok.pl)

## DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy  
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika,  
stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika,  
stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe) TAK  NIE

Proszę o certyfikat w formie: Elektronicznej  e mail.....

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy: .....

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora [www.frdl.bialystok.pl](http://www.frdl.bialystok.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na [frdl-pc@frdl.bialystok.pl](mailto:frdl-pc@frdl.bialystok.pl) do 2 stycznia 2023 r.

UWAGA Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej \_\_\_\_\_