

PRACOWNIK ADMINISTRACYJNO-BIUROWY

» Wprowadzenie

Institucje pożytku publicznego zatrudniają bardzo dużo osób na różne stanowiska. Zakres zadań i obowiązków związanych z pracą wzrasta w miarę upływu czasu i wraz z osiągnięciem kolejnych szczebli w hierarchii urzędowej. Pracownicy administracyjno-biurowi powinni dobrze znać przepisy i procedury odnoszące się do codziennej pracy, jak również funkcjonowania urzędu.

Ponadto szczególnego znaczenia w administracji publicznej nabiera jakość obsługi Petenta, który za każdym razem gdy przychodzi załatwić jakąś sprawę podświadomie ocenia urząd i tworzy w wyobraźni pewien jego wizerunek. Dlatego też, instytucje państwowe coraz większą wagę przywiązują do dbania o dobry wizerunek urzędu, profesjonalną obsługę petenta i coraz chętniej wysyłają swoich pracowników na szkolenia. Dzięki temu podnoszą ich stopień kwalifikacji zarówno w sposób ogólny, jak również w konkretnej dziedzinie.

» Szkolenie dedykowane dla:

- Osób zatrudnionych w administracji publicznej na stanowisku Sekretarza, Referenta lub Referendarza
- Wszystkich osób, które planują zatrudnić się w urzędzie bądź innych instytucjach publicznych
- Osób zajmujących inne stanowiska w administracji publicznej

» Korzyści i cele szkolenia:

- Zapoznasz się ze specyfiką pracy w instytucji publicznej
- Dowiesz się w czym wyraża się profesjonalizm pracownika administracyjnego
- Zidentyfikujesz kwalifikacje i kompetencje pracownika administracyjnego
- Poznasz organizację pracy w zakresie pełnienia podstawowych funkcji: recepcyjnych, informacyjnych, komunikacyjnych, koordynacyjnych
- Określisz rolę informacji w działaniu biura i jego obowiązki informacyjne
- Przećwiczysz profesjonalną obsługę Petenta, w tym Petenta trudnego
- Przyjrzyj się etyce w urzędzie/biurze

» Zagadnienia szkoleniowe

1. Specyfika pracy w instytucjach publicznych, czyli między administracją a życiem.

- Definicja pojęć: instytucje publiczne, sprawy publiczne i związane z tym zagadnienia
- Przepisy regulujące wymagania wobec pracowników sektora publicznego
- Podobieństwa i różnice między obowiązkami pracowników sektora publicznego i prywatnego - case study

2. Budowanie profesjonalnego wizerunku instytucji publicznej, czyli urząd perfekcyjny.

- Zasady Dress Code

- Hierarchia w komunikacji werbalnej i niewerbalnej
- Komunikacja z otoczeniem (w tym korespondencja pisemna i e-mailowa)

3. Rola pracownika administracyjnego w oczach zwierzchnika i petentów.

- Poczucie odpowiedzialności za działania w zakresie obowiązków
- Znajomość aktów prawa administracyjnego
- Odpowiednie kwalifikacje twarde i miękkie

4. Organizacja pracy w Urzędzie.

- Znajomość struktury organizacyjnej i regulaminu organizacyjnego
- Znajomość aktów prawa wewnętrznego
- Stosowanie odpowiednich kanałów informacyjnych

5. Obowiązki informacyjne pracowników administracyjnych, czyli efektywna komunikacja w urzędzie.

- Rola informacji
- Rodzaje informacji
- Warunki skutecznej informacji

6. Profesjonalna obsługa Petenta, czyli profesjonalizm w każdej sytuacji.

- Stosowanie ogólnych zasad profesjonalnej obsługi, czyli troska o petenta: zasada ZADBAJ, zasada SET
- Zasada 20/40
- Systemy reprezentacji WO, DHS, DRT

7. Obowiązki reprezentacyjne pracowników administracyjnych, czyli warsztaty autoprezentacji.

- Moda a wiek i uroda (w tym makijaż)
- Kiedy strój formalny, a kiedy nieformalny
- Inne środki wyrazu

» Metody i środki szkolenia

- Mini wykład
- Warsztaty
- Ćwiczenia indywidualne
- Ćwiczenia grupowe

» Czas trwania szkolenia

- **Szkolenie grupowe otwarte - 16 godzin (2 dni)**
- Szkolenie grupowe zamknięte - liczba godzin ustalana indywidualnie
- Warsztaty indywidualne - liczba godzin ustalana indywidualnie

» Koszt szkolenia

- **Szkolenie grupowe otwarte - 949 PLN brutto/osoba** (VAT - zwolniony)
- Szkolenie grupowe zamknięte - cena ustalana indywidualnie
- Warsztaty indywidualne - cena ustalana indywidualnie

» Cena szkolenia obejmuje:

- Obiad
- Przerwy kawowe
- Materiały szkoleniowe
- Certyfikat ukończenia szkolenia
- Pomoc i konsultacje po szkoleniu

INFORMACJE DODATKOWE

1. PROGRAM SZKOLENIA

- Prezentowany program szkolenia stanowi propozycję SUDOSKILLS i jest realizowany podczas szkoleń otwartych. W przypadku szkoleń zamkniętych oraz warsztatów indywidualnych zakres szkolenia jest modyfikowany zgodnie z potrzebami Klienta. Wszelkie prawa zastrzeżone.

2. ZAPISY NA SZKOLENIA

- Zgłoszenia przyjmowane są poprzez wypełnienie formularza szkoleniowego, który należy podpisać a następnie przesłać drogą e-mailową na adres biuro@sudoskills.pl lub pocztą na adres firmy. Formularz można uzyskać kontaktując się z naszym biurem.

3. URZĘDY PRACY

- Wszystkie osoby, które chciałyby skorzystać ze szkolenia finansowanego przez Urząd Pracy muszą posiadać status osoby bezrobotnej. Aby uzyskać więcej szczegółów prosimy o kontakt z naszym biurem.

4. OFERTA

- Powyżej przedstawione informacje mają charakter ogólny i nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.

W celu otrzymania szczegółowej oferty merytorycznej wraz z wyceną szkolenia prosimy o kontakt:

- *telefonicznie pod numer (+48) 22 774-49-61 lub (+48) 511-348-106*
- *za pomocą formularza kontaktowego (zakładka KONTAKT)*
- *na adres e-mailowy biuro@sudoskills.pl*