

Profesjonalne zarządzanie sekretariatem w jednostkach administracji publicznej



SZKOLENIA ON-LINE

Cele:

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

Adresaci:

Pracownicy sekretariatów w urzędach i jednostkach organizacyjnych samorządu terytorialnego (szczególnie jednostek komunalnych, oświaty, pomocy społecznej, PUP), osoby odpowiedzialne za organizację pracy biura i sekretariatu osób zarządzających, osoby zatrudnione w sekretariatach biur rady miasta, gminy zapewniające obsługę Przewodniczących rad i radnych.

Program:

Dzień I

- 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.
- 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 eliminować?
- 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.

Dzień 2

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 kartezyjskie, 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 słoniem; kocham, ale nie dam; zdarta płyta; jujitsu; asertywna odmowa.

6. Profil skutecznej asystentki/asystenta – w tej części uczestnicy poznają swój styl pracy, dowiedzą się jak sobie lepiej radzić pracy z sytuacjami stresowymi. - analiza własnego stylu pracy i działania.

- Praca w stresie.
- Sposoby radzenia sobie w sytuacjach stresowych.

7. Praktyczne zasady zarządzania sobą w czasie – w tej części uczestnicy poznają konkretne metody zarządzania sobą w czasie oraz sposoby na efektywniejszą pracę własną i szefa.

- 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.

8. Profesjonalna korespondencja tradycyjna i mailowa – w tej części uczestnicy poznają podstawowe zasady tworzenia pism i korespondencji elektronicznej.

- 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.

9. Podsumowanie.

Prowadząca:

Psycholog, coach, trener, 14-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. 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, wyzwiania kreatywności, negocjacji, pedagogiki i wychowania.

**Termin szkolenia:**

9-10 listopada 2020 r., godz. 10.00 – 14.00.

Cena:

399 zł netto/os.

Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych. Cena zawiera: udział w profesjonalnym szkoleniu on-line, materiały szkoleniowe przekazane w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia, możliwość konsultacji z trenerem.

Zgłoszenia:

Wypełnioną **kartę zgłoszenia** należy przesać mailem na adres: szkolenia@frdl.org.pl, faksem lub poprzez formularz zgłoszenia na www.frdl.mazowsze.pl do **5 listopada 2020 r.**

UWAGA: LICZBA MIEJSC OGRANICZONA!

Dane do kontaktu:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego

NIP: 522-000-18-95

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Mazowsze

ul. Żurawia 43, 00-680 Warszawa

tel. 22 351 93 24, fax: (22) 351 93 10

szkolenia@frdl.org.pl

Co to jest webinarium i jak będziemy je realizowali?

- Szkolenie to będzie realizowane w formie on-line. Udział pozwoli zapoznać się z tematem prezentowanym na żywo przez eksperta, zadać mu pytanie na czacie i porozmawiać z innymi uczestnikami.
- Nasze szkolenia on-line wyróżnia to, że prowadzone są z najlepszymi trenerami i ekspertami, praktykami w temacie szkolenia, których znają Państwo ze szkoleń stacjonarnych.
- Będą Państwo widzieli i słyszeli trenera oraz wyświetlane przez niego materiały, prezentacje, filmy instruktażowe, dokumenty.
- Zarówno przed spotkaniem, jak i w jego trakcie mogą Państwo zadawać pytania poprzez czat. Trener odpowiada na te pytania na bieżąco lub w drugiej części szkolenia w sesji pytań i odpowiedzi.
- Platforma, na której odbywa się webinarium, jest dostępna bezpośrednio przez przeglądarkę internetową, np. Google Chrome lub inną. Potrzebny jest komputer z dostępem do Internetu. Przydatne mogą być również słuchawki z mikrofonem, jeżeli chcieliby Państwo zabierać głos a liczba uczestników na to pozwala. Kamera w komputerze nie jest konieczna.
- Po przesłaniu karty zgłoszenia otrzymają Państwo na wskazany adres e-mail unikalny link do webinarium (wirtualnej sali szkoleniowej). Wystarczy kliknąć w ten link w konkretnym terminie i godzinie, w której planowane jest jego rozpoczęcie.
- Korzystanie z naszych webinarium jest bardzo proste. Jeżeli po raz pierwszy korzystają Państwo z naszego webinarium sugerujemy testowe połączenie we wskazanym przez nas terminie.
- Po spotkaniu otrzymają Państwo mailem elektroniczne materiały szkoleniowe a certyfikat ukończenia szkolenia zostanie przesłany, w zależności od Państwa preferencji, pocztą lub mailem. Płatność za szkolenie nastąpi na podstawie faktury przesłanej po szkoleniu mailem.

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora www.frdl.mazowsze.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

KARTA ZGŁOSZENIA UCZESTNIKA:

Profesjonalne zarządzanie sekretariatem w jednostkach administracji publicznej (zajęcia on-line) 9-10 listopada 2020 r.

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

3. 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:

Papierowej

Elektronicznej e mail.....

UWAGA Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka **karty zgłoszenia** (mail, fax lub formularz na www.frdl.mazowsze.pl). Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem będzie równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za to szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem przed lub po szkoleniu (na przelewie prosimy podać nazwę szkolenia).

NR RACHUNKU: Alior Bank: 10 2490 0005 0000 4600 3933 7335

Podpis osoby upoważnionej
