Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej
im. Jerzego Regulskiego

SZKOLENIE ON LINE
17 -18 maja 2021 r.

PROFESJONALNE ZARZĄDZANIE SEKRETARIATEM W JEDNOSTKACH ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ

WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

Uczestnicy szkolenia:

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

CELE I KORZYŚCI:

- Metoda warsztatowa prowadzenia szkolenia.
- Doświadczony trener.
- Konkretne, sprawdzone narzędzia.

PROGRAM:

Dzień 1

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:
   - 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 i pracy zdalnej – 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 oraz jak organizować zdalną obsługę sekretariatu:
   - 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.
   - Narzędzia ułatwiające pracę zdalną.
   - Organizacja i prowadzenie spotkań on-line.

- Podnoszenie własnej efektywności podczas pracy zdalnej.
- 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.
- 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

4. 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 kartezjańskie, 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.
5. 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.
6. 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 Eisenhovera, zasada 60/40, metoda ALPEN.**
   - **Sporządzanie planów dnia swoich i przełożonych.**
   - **Narzędzia wspomagające zarządzanie sobą w czasie i – kalendarze, multiplanery, aplikacje.**
   - **Jak sporządzać profesjonalne notatki ze spotkań.**
7. 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.**
8. Podsumowanie.

ADRESACI:

Pracownicy sekretariatów w urzędach miasta, gminy, PCPR, OPS, świetlicach, Caritas, bibliotekach, szkołach, przedszkolach, sądach.

PROWADZĄCA:

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 Practicioner 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. 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.

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego

INFORMACJE ORGANIZACYJNE I KARTA ZGŁOSZENIA

Profesjonalne zarządzanie sekretariatem w jednostkach administracji publicznej

Szkolenie będziemy realizowali **w formie webinarium on line**.

17 - 18 maja 2021 r. **Szkolenie w godzinach 10:00-14:00**

Cena: 495 PLN 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 w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia, możliwość konsultacji z trenerem.
DANE DO KONTAKTU:	Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Ośrodek Regionalny w Zielonej Górze al. Niepodległości 16/9, 65 – 048 Zielona Góra tel. 68 453 22 09, e-mail: szkolenia.zg@frdl.org.pl, www.zg.frdl.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.zg.frdl.pl** oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na www.zg.frdl.pl lub mailem na adres szkolenia.zg@frdl.org.pl do 12 maja 2021 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 _____