



Zakład  
Doskonalenia  
Zawodowego



## Sekretarka, asystentka - kompendium prowadzenia sekretariatu

Numer usługi 2025/03/27/7392/2652662

📍 Poznań / stacjonarna  
🏠 Usługa szkoleniowa  
🕒 36 h  
📅 02.06.2025 do 30.06.2025

3 200,00 PLN brutto  
3 200,00 PLN netto  
88,89 PLN brutto/h  
88,89 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Biznes / Organizacja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Sposób dofinansowania           | wsparcie dla osób indywidualnych<br>wsparcie dla pracodawców i ich pracowników                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Grupa docelowa usługi           | Obejmuje osoby, które pełnią lub planują pełnić funkcję sekretarki, asystentki, koordynatora biura lub podobne stanowisko wspierające pracę administracyjną w organizacjach (np. Sekretarek i Asystentek, Pracowników administracyjnych, Kandydatów na stanowiska sekretarskie i asystenckie, Menadżerów biura i koordynatorów zespołów administracyjnych, Pracowników działów HR i rekrutacji, Osób pracujących w małych firmach i startupach, Osób zmieniających branżę zawodową). |
| Minimalna liczba uczestników    | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Maksymalna liczba uczestników   | 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Data zakończenia rekrutacji     | 30-05-2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Forma prowadzenia usługi        | stacjonarna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Liczba godzin usługi            | 36                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie ma na celu kompleksowe przygotowanie uczestników do pracy w charakterze sekretarki lub asystentki, umożliwiając im zdobycie zarówno praktycznych umiejętności, jak i teoretycznych podstaw, które pozwolą im efektywnie wspierać zarządzanie biurem i procesy administracyjne w firmie.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                                                                         | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                        | Metoda walidacji                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| zna główne zadania i obowiązki sekretarki/asystentki w firmie oraz rozumie rolę tej funkcji w organizacji  | o Test wiedzy – pytania dotyczące obowiązków sekretarki/asystentki oraz ich roli w organizacji                                                              | Test teoretyczny                    |
|                                                                                                            | Studium przypadku – uczestnik przedstawia przykłady typowych zadań sekretarki/asystentki w różnych organizacjach                                            | Obserwacja w warunkach symulowanych |
|                                                                                                            | Uczestnik przygotowuje prezentację, w której przedstawia rolę sekretarki/asystentki w danej organizacji, uwzględniając przykłady                            | Prezentacja                         |
| zna zasady etykiety biznesowej i komunikacji w kontaktach telefonicznych i osobistych.                     | symulacje rozmów telefonicznych i spotkań z gośćmi, ocena przestrzegania zasad etykiety                                                                     | Obserwacja w warunkach symulowanych |
|                                                                                                            | o Ocena jakości interakcji – w przypadku symulacji rozmów i spotkań, ocena profesjonalizmu, tonu głosu, reakcji na trudne sytuacje                          | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Rozumie zasady organizacji dokumentów i ich obiegu w firmie, w tym archiwizacji oraz przechowywania danych | analiza sytuacji w firmie, gdzie uczestnik musi zaplanować sposób organizacji i przechowywania dokumentów                                                   | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| zna nowoczesne narzędzia do zarządzania czasem, dokumentami i korespondencją w firmie                      | użytkowanie programów do zarządzania czasem (np. kalendarze online), zarządzania dokumentami (np. Google Drive, SharePoint) i korespondencją (np. Outlook). | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| potrafi efektywnie zarządzać czasem, planować dzień pracy oraz ustalać priorytety                          | uczestnik planuje dzień pracy, ustala priorytety i zarządza czasem za pomocą narzędzi do planowania (np. aplikacje do zarządzania czasem)                   | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| obsługuje korespondencję (papierową i elektroniczną) oraz zarządzać jej obiegiem w organizacji             | pytania dotyczące zasad obiegu korespondencji i różnic między korespondencją papierową a elektroniczną                                                      | Test teoretyczny                    |

| Efekty uczenia się                                                                                                                            | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                               | Metoda walidacji                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| organizuje spotkania, wydarzenia i konferencje, przygotowując agendy, zapraszając gości, oraz tworząc protokoły                               | organizowanie spotkania lub wydarzenia, w tym przygotowanie agendy, zaproszeń, logistyki oraz protokołu                                                            | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| efektywnie zarządza zapasami biurowymi i współpracuje z dostawcami                                                                            | organizowanie zamówień biurowych, kontrolowanie zapasów, współpraca z dostawcami                                                                                   | Wywiad swobodny                     |
| rozwiązuje problemy związane z wieloma zadaniami, zarządza stresem i radzi sobie w trudnych sytuacjach                                        | uczestnik rozwiązuje problem, np. radzenie sobie z dużą ilością zadań w krótkim czasie, zarządzanie stresem                                                        | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| wykorzystuje technologie biurowe (np. MS Office, Google Workspace, narzędzia do zarządzania projektami) w codziennej pracy.                   | użytkowanie aplikacji takich jak MS Office, Google Workspace, narzędzia do zarządzania projektami (np. Asana, Trello)                                              | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| wykazuje postawę profesjonalizmu i etycznego podejścia do pracy, dbając o wysoką jakość wykonywanych zadań                                    | ocena postawy uczestnika podczas ćwiczeń praktycznych i interakcji z innymi uczestnikami                                                                           | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| potrafi pracować w zespole, wspierać innych oraz efektywnie zarządzać współpracą w organizacji                                                | ocena efektów współpracy w grupie, np. organizacji spotkania czy projektu                                                                                          | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| wykazuje umiejętności dostosowania się do dynamicznego środowiska pracy, rozwiązywania problemów i podejmowania decyzji w trudnych sytuacjach | o Symulacje sytuacyjne – testowanie umiejętności reagowania na zmiany w harmonogramie, rozwiązania problemów na bieżąco, podejmowanie decyzji w trudnych warunkach | Obserwacja w warunkach symulowanych |

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

**Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?**

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

**Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?**

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

**Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

# Program

## DZIEŃ 1

### I. Wprowadzenie do roli sekretarki/asystentki

- Rola sekretarki/asystentki w organizacji
- Kompetencje i umiejętności niezbędne do pracy
- Etyka zawodowa w pracy sekretarki
- Organizacja pracy sekretariatu: zadania i odpowiedzialności

### II. Komunikacja interpersonalna i telefoniczna

- Podstawy skutecznej komunikacji
- Komunikacja telefoniczna – zasady i techniki
- Skuteczne prowadzenie rozmów telefonicznych
- Odbieranie i przekazywanie informacji: jak zapisać ważne informacje

### III. Obsługa korespondencji

- Rodzaje korespondencji (papierowa, e-mailowa, faxowa)
- Zasady etykiety korespondencji biznesowej
- Przegląd narzędzi do obsługi korespondencji (programy pocztowe, systemy CRM)
- Archiwizacja korespondencji i dokumentów

### IV. Organizacja spotkań i wydarzeń

- Planowanie spotkań: wybór odpowiednich terminów, miejsca, zaproszenia
- Przygotowanie agend i materiałów
- Koordynacja logistyki spotkania (w tym technologie wspomagające)
- Sporządzanie protokołów ze spotkań

### V. Podsumowanie dnia

- Dyskusja i wymiana doświadczeń z uczestnikami
- Otwarte pytania i odpowiedzi

## DZIEŃ 2

### VI. Zarządzanie dokumentami i informacjami

- Organizacja dokumentów w sekretariacie
- Przechowywanie i archiwizacja dokumentów: tradycyjna i elektroniczna
- Zasady obiegu dokumentów w firmie
- Programy do zarządzania dokumentami i informacjami (np. SharePoint, Google Drive)

### VII. Umiejętność zarządzania czasem

- Narzędzia do zarządzania czasem (kalendarze, aplikacje do planowania)
- Ustalanie priorytetów i planowanie dnia pracy
- Techniki efektywnego zarządzania czasem: Pomodoro, Matryca Eisenhowera
- Radzenie sobie z multitaskingiem i przeciążeniem zadaniami

### VIII. Obsługa klientów i gości Powitanie i profesjonalna obsługa gości

- Umiejętności budowania dobrego wrażenia w kontaktach z klientami
- Zasady etykiety w organizacji spotkań z klientami

- Rozwiązywanie trudnych sytuacji i reklamacji

#### IX. Zarządzanie zapasami biurowymi i logistyką

- Nadzór nad zapasami biurowymi (materiały biurowe, urządzenia)
- Zarządzanie zamówieniami i dostawcami
- Współpraca z firmami zewnętrznymi (kurierzy, usługi pocztowe)
- Dbanie o przestrzeń biurową i organizację miejsca pracy

#### X. Podsumowanie dnia

- Wymiana doświadczeń z uczestnikami
- Dyskusja na temat wyzwań w zarządzaniu sekretariatem

### DZIEŃ 3

#### XI. Zarządzanie projektami w pracy sekretarki

- Wprowadzenie do zarządzania projektami
- Planowanie i koordynowanie działań projektowych
- Monitorowanie postępów i raportowanie w projektach
- Narzędzia wspierające zarządzanie projektami (np. Trello, Asana, MS Project)

#### XII. Obsługa narzędzi biurowych i technologii

- Praca z programami MS Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook)
- Wykorzystanie narzędzi do organizacji pracy i współpracy online (Google Workspace, Microsoft Teams)
- Wdrażanie nowych technologii w pracy biurowej
- Utrzymanie bezpieczeństwa danych i ochrona informacji

#### XIII. Rozwój zawodowy i ścieżki kariery sekretarki

- Planowanie ścieżki kariery w zawodzie sekretarki
- Kursy i certyfikaty przydatne w rozwoju zawodowym
- Budowanie profesjonalnego wizerunku
- Networking i współpraca z innymi działami firmy

#### XIV. Radzenie sobie w trudnych sytuacjach

- Zarządzanie stresem i presją czasu
- Rozwiązywanie konfliktów w zespole
- Praca pod presją – jak zachować spokój i skuteczność
- Podstawy negocjacji w pracy sekretarki/asystentki

#### XV. Podsumowanie i zakończenie szkolenia

- Podsumowanie kluczowych zagadnień
- Odpowiedzi na pytania uczestników
- Wręczenie certyfikatów ukończenia szkolenia

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

| Przedmiot / temat zajęć | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| Brak wyników.           |            |                       |                     |                     |               |

# Cennik

## Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 3 200,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 3 200,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 88,89 PLN    |
| Koszt osobogodziny netto                  | 88,89 PLN    |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

#### Materiały:

- Skrypt szkoleniowy
- Prezentacje PowerPoint
- Dodatkowe materiały online do samodzielnej nauki

### Informacje dodatkowe

**Uwaga!** W przypadku liczby chętnych mniejszej niż 8 osób, Zakład Doskonalenia Zawodowego zastrzega sobie prawo do odwołania lub przeniesienia terminu kursu.

## Adres

ul. Metalowa 4

60-118 Poznań

woj. wielkopolskie

Centrum Kształcenia ZDZ

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

- Laboratorium komputerowe

## Kontakt



**Beata Wysocka**

**E-mail** [beata.wysocka@zdz.poznan.pl](mailto:beata.wysocka@zdz.poznan.pl)

**Telefon** (+48) 601 711 849