

## **PROFESJONALNE ZARZĄDZANIE SEKRETARIATEM W JEDNOSTKACH SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO**

### **WAŻNE INFORMACJE:**

Zarządzanie sekretariatem w jednostkach samorządu terytorialnego to kluczowa rola, która wpływa na sprawne funkcjonowanie urzędów i wysoką jakość obsługi interesantów. W obliczu rosnących wymagań administracyjnych, efektywne zarządzanie sekretariatem jest niezbędne do optymalizacji pracy i poprawy komunikacji wewnętrznej.

Szkolenie „Profesjonalne zarządzanie sekretariatem w jednostkach samorządu terytorialnego” pozwoli zdobyć praktyczne umiejętności i wiedzę, które ułatwią codzienne obowiązki oraz zwiększą efektywność pracy w jednostkach samorządowych.

### **CELE I KORZYŚCI:**

Uczestnicy zdobędą wiedzę dotyczącą zarządzania sekretariatem, a w szczególności:

- poznają techniki organizacji pracy sekretariatu w sposób, który zapewni sprawną i profesjonalną obsługę interesantów,
- 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 do szkolenia:**

- Powitanie uczestników, omówienie celów i agendy szkolenia,
- Rola sekretariatu w strukturze samorządu terytorialnego,
- Oczekiwania wobec pracowników sekretariatu – profesjonalizm, dyskrecja, wszechstronność.

#### **2. Efektywne zarządzanie czasem i zadaniami:**

- Priorytetyzacja zadań w dynamicznym środowisku pracy,
- Organizacja dnia pracy: tworzenie harmonogramów i delegowanie zadań,
- Narzędzia do zarządzania czasem i projektami,
- Techniki zarządzania sobą w czasie,
- Organizacja czasu pracy przełożonych.

#### **3. Obsługa interesantów i relacje interpersonalne:**

- Zasady profesjonalnej obsługi interesantów w administracji publicznej,
- Komunikacja asertywna – jak radzić sobie z trudnymi sytuacjami,
- Etykieta biznesowa w relacjach z klientami i współpracownikami.

#### **4. Budowanie profesjonalnego wizerunku:**

- Dress code na różne okazje,
- Dobór stroju do sylwetki i typu urody,
- Autoprezentacja,
- Wystąpienia publiczne.

#### **5. Profesjonalna korespondencja tradycyjna i mailowa:**

- Redagowanie dokumentacji urzędowej w formie klasycznej (drukowanej),
- Redagowanie dokumentacji urzędowej w formie elektronicznej,
- Zaproszenia, listy, rozmowy telefoniczne.

#### **6. Radzenie sobie ze stresem w sytuacjach zawodowych:**

- Doraźne sposoby na poradzenie sobie w sytuacjach generujących stres,
- Strategia długofalowa wspierająca pracowników sekretariatu,
- Work-life balance.

#### **7. Podsumowanie szkolenia.**

#### **ADRESACI:**

Pracownicy sekretariatów, asystenci oraz osoby odpowiedzialne za organizację pracy i obsługę klienta (instytucje publiczne, organizacje pozarządowe).

#### **PROWADZĄCA:**

psycholog, coach, trener z 16-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. Nauczyciel akademicki na Uniwersytecie WSB Merito w Poznaniu i Collegium Da Vinci w Poznaniu. Specjalizuje się w szkoleniach z rozwijania kompetencji menedżerskich, a także m.in. z zakresu: komunikacji interpersonalnej, asertywności, autoprezentacji, etykiety biznesowej i towarzyskiej, radzenia sobie ze stresem, równowagi między pracą a życiem osobistym, rozwiązywania konfliktów, treningu interpersonalnego, zarządzania sobą w czasie.

## Profesjonalne zarządzanie sekretariatem w jednostkach samorządu terytorialnego



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**14 stycznia 2025 r.**

**Szkolenie w godzinach 9:00-14:00**



**Cena: 439 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 im. Jerzego Regułskiego;  
Świętokrzyskie Centrum ul. Sienkiewicza 78, IV piętro, 25-501 Kielce  
tel. 41 344 66 30, 730-696-423, [centrum@frdl.kielce.pl](mailto:centrum@frdl.kielce.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 przesłanie faktury na adres mailowy: .....

Proszę o przesłanie certyfikatu 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.kielce.pl](http://www.frdl.kielce.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia [www.frdl.kielce.pl](http://www.frdl.kielce.pl) do 8 stycznia 2025 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 \_\_\_\_\_