



Szkolenia specjalistyczne dla 44 urzędników wg potrzeb stanowisk pracy 5 Urzędów

Część 1 :

Techniki komunikacji z elementami obsługi klientów (16 godz. x 2 grupy)

Program szkolenia powinien zakładać zarówno część teoretyczną jak i praktyczną (warsztaty)
W trakcie szkolenia powinny zostać omówione minimum następujące zagadnienia :

- 1. Motywacja pracownika do profesjonalnej obsługi klienta**
 - a. Jakie korzyści płynące dla firmy i dla pracownika z pozytywnej obsługi każdego klienta
 - b. Z jakiego powodu i w jakim celu klienci bywają "trudni"?
 - c. Korzyści z reklamacji, obiekcji i zastrzeżeń
- 2. Psychologiczny proces komunikacji dwustronnej (interpersonalnej)**
 - a. Waga komunikacji i jej wpływ na porozumienie i satysfakcję klienta
 - b. Komunikacja werbalna i niewerbalna wg. Mehrabiana
 - c. Bariery skutecznej komunikacji (m.in. szumy, filtry, dysktraktory)
 - d. Ukryte poziomy komunikatu
- 3. Zasady profesjonalnej obsługi klienta**
 - a. Schemat obsługi klienta (powitanie, ramowanie, badanie potrzeb, cel, rozwiązanie, zamknięcie)
 - b. Typologia klientów i algorytmy adekwatnego postępowania
 - c. Proporcje: słuchanie, pytanie, odpowiadanie
 - d. Model SUPER Petersa (Skuteczność, Upewnianie się, Prezentowanie, Empatia, Reakcja)
 - e. Model 3 x Po (Posłuchaj- Powtórz- Pomóż)
 - f. Dochodzenie do potrzeb klienta wśród jego frustracji, złości, zastrzeżeń i problemów - rodzaje pytań i algorytmy prowadzenia rozmowy
 - g. Poziomy Diltsa i 4GROW - siła potrzeb emocjonalnych i poznawczych
 - h. Co każdy klient chciałby usłyszeć - kojące sformułowania
 - i. Czerwona płachta na byka - najczęściej popełniane błędy
- 4. Radzenie sobie z zastrzeżeniami klienta**
 - a. Słuszne i niesłuszne zastrzeżenia
 - b. Techniki radzenia sobie z zastrzeżeniami: bumerang, kompensacja, sprostowania
 - c. Język korzyści - jak wywierać wpływ
- 5. Mechanizmy stosowane przez "trudnych klientów" oraz kontrtechniki do radzenia sobie z nimi**
 - a. Klient agresywny
 - b. Klient manipulujący
 - c. Klient bierno-agresywny
 - d. Klient wycofujący się
- 6. Rozmowa telefoniczna z klientem**



- a. Specyfika wywierania wpływu przez telefon
 - b. Etapy rozmowy telefonicznej
 - c. Biblia telefoniczna - sformułowania wyrażające troskę i dbałość o klienta oraz budujące autorytet
- 7. Zaawansowane aspekty obsługi klienta**
- a. Neurolingwistyka (NLP) w wywieraniu wpływu i perswazji na kliencie oraz manipulacji nim w kontekście etyki
 - b. **Inteligencja emocjonalna**
 - i. mit o negatywnych emocjach
 - ii. rola emocji i stresu
 - iii. techniki kontrolowania emocji
 - iv. techniki zmieniania emocji
 - c. **Asertywność**
 - i. Asertywność vs. agresja i wycofanie - definicje, granice, konsekwencje wyboru
 - ii. zdarta płyta
 - iii. otwarte drzwi / zasłona dymna
 - iv. asertywna odmowa
 - v. odroczenie asertywne
 - vi. karty na stół
 - vii. FUKO
- 8. Praktyczne symulacje zdarzeń zawodowych z wypracowaniem najefektywniejszych rozwiązań**

Część 2:

Zarządzanie czasem (8 godz. x 2 grupy) i archiwizacja dokumentów (8 godz. x 2 grupy)

- I. Zarządzanie czasem (8 godz.)
 8. analiza czasu: budżet czasu, tzw. złodzieje czasu,
 9. proces wytyczania celów i priorytetów
 10. zasady zarządzania priorytetami
 11. efektywne zarządzanie swoją pracą w planowaniu przebiegu dnia
 12. przeszkody w zarządzaniu sobą w czasie
 13. delegowanie zadań (z punktu widzenia pracownika)
 14. prowadzenie spotkań a oszczędność czasu
- II. Archiwizacja dokumentów (8 godz.)
 1. Zagadnienia wstępne, definicje
 2. Podstawowe czynności kancelaryjne
 3. Przyjmowanie i rozdział korespondencji
 4. Rejestracja pism, dyspozycje, dekretacja pism
 5. Formy załatwiania spraw
 6. Redagowanie pism urzędowych
 - a. powstawanie tekstu
 - b. zakłócenia w przekazie
 - c. elementy konieczne pisma
 - d. elementy dodatkowe
 7. Struktura i status pisma urzędowego



8. Cechy stylu urzędowego
9. Prawidłowa korekta
10. Pieczęcie i podpisywanie pism
11. Inne rodzaje tekstów
 - a. raporty, notatki służbowe
12. Rola poczty elektronicznej
 - a. e-mail
 - b. podpis elektroniczny
13. Tworzenie dokumentacji na stanowiskach
14. Jednolity Rzeczowy Wykaz Akt wg nowych przepisów prawa– teoria i praktyka
15. Tworzenie teczek akt
 - a. znak teczek, znak sprawy
 - b. spisy spraw, rejestry
 - c. ostateczne załatwienie sprawy
16. Archiwizowanie akt
 - a. kategorie archiwalne
 - b. spisy zdawczo-odbiorcze

Część 3:

Zamówienia publiczne (16 godz. x 2 grupy)

1. Wprowadzenie. Aktualny stan prawny wraz z zestawieniem najważniejszych aktów wykonawczych, koniecznych do przygotowania i przeprowadzenia postępowania.
2. Przygotowanie do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego - zagadnienia: ustalenie wartości zamówienia, opis przedmiotu zamówienia, przygotowanie siwz, przygotowanie ogłoszenia, ustalenie harmonogramu czasowego, kontrola – poszczególne czynności i ich udokumentowanie. Kontrola, odpowiedzialność.
3. Prowadzenie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, główne zagadnienia: wszczęcie postępowania, zapytania, żądanie wyjaśnień, zmiany-modyfikacje, złożenie oferty/wadium, otwarcie ofert – BADANIE I OCENA, wybór oferty najkorzystniejszej, zawarcie umowy. Kontrola, odpowiedzialność.
4. Zamówienie z wolnej ręki – wymagania, obowiązki. Schemat postępowania i obowiązującej dokumentacji.
5. Protokół postępowania –zasady jego wypełniania (PN i WR).
6. Postępowania o udzielenie zamówienia publicznego do 14 000 euro, główne zagadnienia: regulacje wewnętrzne, wykaz przepisów i wytycznych – obowiązków/możliwość uwzględnienia w prowadzonym postępowaniu, przykładowe rozwiązania u zamawiających. Kontrola, odpowiedzialność.
7. Wytyczne w zakresie stosowania ustawy Pzp w „projektach unijnych” (EFS, EFRR)
8. Kontrola zamówień publicznych. Wymierzanie korekt finansowych
9. Dyskusja. Konsultacje indywidualne



Część 4 :

Przygotowanie i rozliczanie projektów (16 godz. x 2 grupy)

Warsztaty, studium przypadku i konsultacje indywidualne w zakresie m.in.

1. Wniosek o dofinansowanie w ramach projektów EFS
 - a. Generator
 - b. Kwalifikowalność
 - c. Wskaźniki
 - d. Terminy
 - e. Wytyczne
2. Wniosek o dofinansowanie w ramach projektów EFRR
Generator
Kwalifikowalność
Wskaźniki
Terminy
Wytyczne
3. Wniosek o płatność w projektach EFS
Generator
Kwalifikowalność
Wskaźniki
Terminy
Wytyczne
Promocja i ewaluacja
4. Wniosek o płatność w projektach EFRR
 - a. Generator
 - b. Kwalifikowalność
 - c. Wskaźniki
 - d. Terminy
 - e. Wytyczne
 - f. Promocja i ewaluacja

Część 5:

1. Rachunkowość budżetowa (8 godz. x 2 grupy)

2. Sprawy kadrowo –płacowe (8 godz. x 2 grupy)

1. Rachunkowość budżetowa

A. Zasady gospodarki finansowej oraz szczególne zasady rachunkowości jednostek budżetowych

- a. zasady funkcjonowania, w tym sporządzania planów finansowych, jednostek budżetowych,
- b. uregulowania prawne rachunkowości jednostek budżetowych
- c. klasyfikacja budżetowa,
- d. szczególne zasady rachunkowości jednostek budżetowych
- e. metody wyceny aktywów i pasywów,



- f. zakładowy plan kont jednostek budżetowych – konta bilansowe, konta pozabilansowe, polityka rachunkowości
- g. zasady gospodarki finansowej jednostek budżetowych dotyczące:
 - gromadzenia dochodów,
 - zwrotów nadpłat,
 - dokonywania wydatków,
 - zwrotów wydatków,
 - kart płatniczych,
 - obrotu gotówkowego,
 - umarzania należności cywilnoprawnych,

B. Specyfika rachunkowości państwowych i samorządowych jednostek budżetowych

- a. ewidencja dochodów (przypisanych i nieprzypisanych) oraz wydatków budżetowych
- b. ewidencja dochodów na rachunkach wydzielonych oświatowych jednostek budżetowych
- c. ewidencja przychodów i kosztów w jednostkach budżetowych
- d. ewidencja projektów finansowanych z budżetu środków europejskich
- e. rachunkowość urzędów obsługujących jednostki samorządu, w tym rachunkowość podatkowych należności z tytułu dochodów budżetowych

C. Wybrane problemy wyceny i ewidencji aktywów trwałych w jednostkach budżetowych

- a. rzeczowe aktywa trwałe w jednostkach budżetowych – nowa definicja środków trwałych, wycena, ewidencja, dokumentacja,
- b. wartości niematerialne i prawne w jednostkach budżetowych – wycena, ewidencja, dokumentacja,
- c. amortyzacja bilansowa i podatkowa środków trwałych oraz wartości niematerialnych i prawnych
- d. inwestycje w jednostkach budżetowych – źródła finansowania, ewidencja, dokumentacja,

D. Inwentaryzacja i sprawozdawczość finansowa w jednostkach budżetowych

- a. inwentaryzacja
 - zmiany prawa bilansowego w zakresie inwentaryzacji,
 - metody i terminy inwentaryzacji,
 - organizacja przebiegu inwentaryzacji,
 - rozliczenie inwentaryzacji,
 - ewidencja różnic inwentaryzacyjnych,
 - odpowiedzialność materialna pracowników.
- b. obowiązki jednostek w zakresie sprawozdawczości finansowej za 2011 r. – podstawy prawne
- c. szczegółowość sprawozdań finansowych
- d. mechanizmy sporządzania sprawozdań finansowych:
 - bilans z wykonania budżetu jednostki samorządu terytorialnego
 - skonsolidowanego bilansu jednostki samorządu terytorialnego
 - bilans jednostek budżetowych,
 - rachunek zysków i strat jednostek budżetowych
 - zestawienie zmian w funduszu jednostek budżetowych



E. Naruszenia dyscypliny finansów publicznych w świetle obowiązujących przepisów prawnych.

2.Sprawy kadrowo –płacowe

A. Ogólne informacje o zadaniach i organizacji komórki kadrowej.

- a. Kodeks pracy i przepisy wykonawcze jako podstawa pracy kadrowej.
- b. Nawiązywanie i rozwiązywanie stosunku pracy
- c. Wynagrodzenia – zarys ogólny.
- d. Urlopy.
- e. Ochrona pracy kobiet i młodocianych.
- f. Kary porządkowe
- g. Odpowiedzialność materialna pracowników.
- h. Teczka akt osobowych pracownika – prowadzenie dokumentacji i archiwizowanie akt.
- i. Indywidualne i grupowe zwolnienia z pracy oraz świadczenia przysługujące z tego tytułu.
- j. Czas pracy i jego ewidencja.
- k. Ochrona danych osobowych.

B. Systemy wynagradzania.

- a. Wynagrodzenia za pracę, godziny nadliczbowe i inne świadczenia.
- b. Ustalenie podstawy do naliczania zasiłku chorobowego.
- c. Sporządzanie listy płac.
- d. Obowiązki pracowników i pracodawców w zakresie rozliczania się z podatku dochodowego
- e. Ćwiczenia - praca na komputerze

C. Zasiłek chorobowy *Świadczenia* Świadczenie rehabilitacyjne

- a. Zasiłek opiekuńczy
- b. Zasiłek macierzyński wyjaśnienie podstawowych skrótów i pojęć.
- c. Zasady podlegania ubezpieczeniom społecznym.
- d. Zasady wypełniania dokumentów zgłoszeniowych.
- e. Zasady wypełniania dokumentów rozliczeniowych.
- f. Zasady ustalania podstawy wymiaru składek na ubezpieczenie społeczne.
Zasady ustalania podstawy wymiaru składek na ubezpieczenie zdrowotne.
Zasady ustalania podstawy wymiaru składek na Fundusz Pracy.
- g. Zasady podlegania ubezpieczeniom społecznym i zdrowotnym osób wykonujących pracę na podstawie umowy zlecenia i o dzieło.
- h. Świadczenia z tytułu wypadków przy pracy.