



Fundusze Europejskie
dla Dolnego Śląska



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



**DOLNY
ŚLĄSK**

W ramach realizacji projektu nr FEDS.07.02.-IP.02-0002/23 pn. „Modernizacja instytucji i służb regionalnego rynku pracy” dla publicznych służb zatrudnienia z Dolnego Śląska, współfinansowanego z Unii Europejskiej ze środków Funduszu Społecznego Plus w ramach programu Fundusze Europejskie dla Dolnego Śląska 2021-2027, od początku realizacji projektu do 30.06.2025 r. zrealizowano:

Komponent I - Działania rozwojowe:

1. Trzy 1-dniowe szkolenia grupowe w tematyce „Trudny klient”

Szkolenia odbyły się w terminach: 26 oraz 27 listopad 2024 r w Wałbrzychu, a także 28 listopada 2024 r. we Wrocławiu.

W szkoleniu wzięło udział 38 osób: pracownicy Powiatowych Urzędów Pracy z Dolnego Śląska oraz Wojewódzkiego Urzędu Pracy we Wrocławiu.

Tematyka szkolenia dotyczyła m.in.:

- Typologii trudnego klienta;
- Techniki wywierania wpływu i oddziaływania na klienta;
- Komunikacji w obsłudze klienta trudnego i konfliktowego;
- Radzenia sobie z manipulacją ze strony klienta;
- Asertywności w kontaktach z klientami;
- Zarządzania emocjami i stresem w procesie obsługi klienta – jak zadbać o siebie w sytuacjach trudnych i konfliktowych.

Uczestnicy szkolenia uzyskali kompetencje potwierdzone certyfikatem.





Fundusze Europejskie
dla Dolnego Śląska



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



**DOLNY
ŚLĄSK**





2. Szkolenie 2-dniowe pn. „Nowa ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia – rola i zadania publicznych służb zatrudnienia, wyzwania i możliwości dla dolnośląskiego rynku pracy”

Szkolenie odbyło się w terminie 28-29 maja 2025 r. w Szklarskiej Porębie – Jakuszyce.

W szkoleniu wzięło udział 29 osób: pracownicy Powiatowych Urzędów Pracy z Dolnego Śląska oraz Wojewódzkiego Urzędu Pracy we Wrocławiu.

Tematyka szkolenia dotyczyła m.in.:

- Wprowadzenia do nowej ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia (cele i założenia ustawy);
- Zmian w funkcjonowaniu Powiatowych Urzędów Pracy i Wojewódzkiego Urzędu Pracy (nowe obowiązki i kompetencje; zmiana struktury usług i narzędzi);
- Adaptacji organizacyjnej Powiatowych Urzędów Pracy i Wojewódzkiego Urzędu Pracy (nowe podejście do klienta – indywidualizacja wsparcia, cyfryzacja, podejście coachingowe; wymogi dotyczące dokumentacji i procesów wewnętrznych);
- Praktyczne aspekty wdrażania zmian (przykłady działań wdrożeniowych; dobre praktyki i możliwe trudności).

Uczestnicy szkolenia uzyskali kompetencje potwierdzone certyfikatem.





Fundusze Europejskie
dla Dolnego Śląska



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



**DOLNY
ŚLĄSK**





3. Trzy 2-dniowe szkolenia pn. „Wykorzystanie sztucznej inteligencji w funkcjonowaniu publicznych służb zatrudnienia i OHP” dla pracowników Dolnośląskiego Wojewódzkiego Urzędu Pracy, Powiatowych Urzędów Pracy z województwa dolnośląskiego oraz Dolnośląskiej Wojewódzkiej Komendy OHP.

Szkolenia odbyły się w terminach: 16-17.06.2025 r., 23-24.06.2025 r. oraz 26-27.06.2025 r. w Zagórzcu Śląskim.

W szkoleniu wzięło udział 75 osób: pracownicy Powiatowych Urzędów Pracy z Dolnego Śląska, Dolnośląskiego Wojewódzkiego Urzędu Pracy oraz Dolnośląskiej Wojewódzkiej Komendy OHP.

Tematyka szkolenia dotyczyła m.in.:

- Wprowadzenia do AI (definicje i podstawowe pojęcia; prezentacja popularnych modeli AI, narzędzi i dodatków; przykłady gotowych rozwiązań open-source i komercyjnych; etyczne i prawne aspekty AI w tym związanych z wdrażaniem AI w sektorze publicznym);
- Tworzenia, analizowania i edycji informacji oraz praca z dokumentami (wyszukiwanie informacji i ich źródeł; tworzenie tabel z tekstu; streszczanie długich dokumentów; tworzenie instrukcji, opisów, wskazań, tłumaczenie tekstu, parafrazowanie fragmentów tekstu; tworzenie i edycja dokumentów; analiza, porównanie, poprawa dokumentu);
- Komunikacji z innymi osobami (zmiana stylu pisanego tekstu i dostosowanie komunikatu w celu jego łatwiejszego odbioru; podział informacji do różnych odbiorców; tworzenie wiadomości email);
- Pracy z danymi (tworzenie podsumowania danych; tworzenie raportów z surowych danych; oczyszczanie danych);
- Projektowania efektywnych promptów (tworzenie podstawowych promptów i wyjaśnienie pojęcia prompt engineering, struktura promptów, zasady tworzenia, błędy; zasady tworzenia klarownych i precyzyjnych instrukcji dla AI; przykłady i analiza skuteczności różnych promptów).

Uczestnicy szkolenia uzyskali kompetencje potwierdzone certyfikatem.





Fundusze Europejskie
dla Dolnego Śląska



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



**DOLNY
ŚLĄSK**





Fundusze Europejskie
dla Dolnego Śląska



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



**DOLNY
ŚLĄSK**

