UNIWERSYTET WSB MERITO ŁÓDŹ

Cyfryzacja, współpraca i bezpieczeństwo pracy – praktyczne kompetencje specjalistów Publicznych Służb Zatrudnienia

STUDIA PODYPLOMOWE

UNIWERSYTET WSB MERITO ŁÓDŹ

Program studiów

Program studiów

Moduł podstawowy (112 godz.)

- **Fundament kompetencyjny nowoczesnego pracownika publicznych służb zatrudnienia:**
  - **Relacje i komunikacja z klientem** – asertywność, komunikacja interpersonalna, rozwiązywanie konfliktów, wywiad motywujący, praca z klientem roszczeniowym lub biernym: (24h)
    - **Komunikacja interpersonalna i asertywność w kontakcie z klientami o zróżnicowanych potrzebach** - Podstawy skutecznej komunikacji (werbalnej i niewerbalnej). Bariery komunikacyjne w pracy z osobami w szczególnej sytuacji na rynku pracy (np. bariery językowe, sensoryczne, kulturowe). Style komunikacyjne i ich dostosowanie do odbiorcy. Model FUKO oraz techniki asertywne w relacji z klientem. (8h)
    - **Wywiad motywujący i praca z oporem klienta ze szczególnymi potrzebami** – podstawy dialogu motywującego i jego zastosowanie w pracy z osobami z niepełnosprawnościami, długotrwale bezrobotnymi, cudzoziemcami czy osobami młodymi i starszymi. Etapy zmiany i wspieranie procesu decyzyjnego klienta. Techniki słuchania aktywnego i parafrazy w pracy z osobami doświadczającymi kryzysu zaufania. Rozwijanie autonomii klienta z poszanowaniem jego ograniczeń i zasobów. (8h)
    - **Praca z klientem trudnym i wrażliwym społecznie** - identyfikacja sygnałów napięcia i strategii radzenia sobie z emocjami klienta. Deeskalacja agresji i roszczeniowych postaw przy zachowaniu bezpieczeństwa własnego. Ustalanie granic kontaktu w pracy z osobami wymagającymi szczególnego wsparcia (np. ze względu na wiek, pochodzenie, orientację). Metody przeciwdziałania wypaleniu relacyjnemu oraz budowanie odporności emocjonalnej. (8h)
  - **Rynek pracy 4.0 i kompetencje data-driven** – monitoring zawodów, lokalny rynek pracy, bazy danych, wykorzystanie Syriusza i CBOP, praca na wskaźnikach: (24h)
    - **Źródła danych i analiza lokalnego rynku pracy** - Centralna Baza Ofert Pracy, Barometr zawodów, dane Głównego Urzędu Statystycznego i Wojewódzkiego Urzędu Pracy, interpretacja map zatrudnienia, wnioskowanie na podstawie wskaźników. (12h)
    - **Rynek pracy 4.0 i technologie wspierające decyzje** - Zawody zanikające i powstające, wpływ AI i automatyzacji, praca z danymi w Syriuszu, podstawy wykorzystywania narzędzi predykcyjnych. (12h)
  - **Odporność psychiczna i profilaktyka wypalenia** – techniki ACT, profilaktyka stresu, etyka kontaktu z klientem, refleksyjne działanie: (24h)
    - **Odporność psychiczna, ACT i praca z emocjami** – Koncepcja odporności psychicznej, techniki ACT (akceptacji i zaangażowania), regulacja emocji, zarządzanie energią psychiczną, profil osobowościowy a stres. (12h)
    - **Wypalenie zawodowe i etyka relacyjna w pracy urzędniczej** – Rozpoznawanie

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Łodzi, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

objawów wypalenia, higiena pracy, budowanie równowagi, etyka kontaktu z klientem, granice odpowiedzialności i przeciwdziałanie przeniesieniu emocjonalnemu. (12h)

- **Prawo pracy i stosowanie przepisów w praktyce** – ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia, Kodeks pracy, decyzje administracyjne, RODO, interpretacje przepisów, case studies: (24h)
  - **Ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia, Kodeks pracy i decyzje administracyjne** – Struktura i zakres ustawy, uprawnienia i obowiązki urzędów, typowe sytuacje decyzyjne, analiza orzeczeń i kazusów, dokumentacja urzędowa. (12h)
  - **Ochrona danych, RODO i etyka prawna w kontakcie z klientem** – Podstawy przepisów RODO, procedury wewnętrzne w PSZ, prawa klienta, bezpieczne przetwarzanie danych, granice poufności, obowiązki informacyjne. (12h)
- **Seminarium projektowe – projekt in-situ** – zaprojektowanie i wdrożenie mikro-innowacji w macierzystej instytucji; wiedza in-situ: (16h)
  - **Planowanie projektu in-situ** – Identyfikacja problemu, formułowanie celu i hipotezy zmiany, metody diagnozy sytuacji wyjściowej, logika projektowa (cele, działania, rezultaty, mierniki, narzędzia planowania (np. SMART, 5W2H). (8h)
  - **Wdrażanie i prezentacja projektu** – Strategia wdrożenia i dokumentowania działań, ocena efektów, analiza przeszkód i ryzyk, przygotowanie prezentacji wdrożenia, refleksja ewaluacyjna. (8h)

Moduł specjalistyczny (56 godz.)

- **Cyfryzacja i automatyzacja procesów PSZ** – PowerApps, workflow, Syriusz+, formularze i optymalizacja ścieżek: (16h)
  - **Diagnoza procesów i identyfikacja punktów automatyzacji** – Mapowanie procesów urzędowych, identyfikacja wąskich gardeł, punkty styku cyfrowego z klientem, analiza efektywności operacyjnej. (8h)
    - **Narzędzia automatyzujące** – Power Automate, formularze, systemy obiegu dokumentów – Tworzenie prostych automatyzacji, zastosowanie formularzy i checklist, integracja z Syriuszem i systemami poczty elektronicznej. (4h)
    - **Zarządzanie zmianą cyfrową i bezpieczeństwo danych** – Wdrażanie innowacji cyfrowych w zespole, szkolenie współpracowników, cyberbezpieczeństwo i RODO w cyfrowych środowiskach pracy. (4h)
- **Bezpieczeństwo pracy i profilaktyka psychospołeczna** – stress-audit, psychospołeczne BHP, wellbeing w zespole: (24h)
  - **Psychospołeczne bezpieczeństwo pracy** – Definicje i rodzaje zagrożeń psychospołecznych, stres chroniczny, przemoc werbalna i emocjonalna w miejscu pracy, rola lidera i współpracowników w zapobieganiu eskalacjom. (8h)
  - **Narzędzia diagnostyczne i działania profilaktyczne** – Stress-audit, ankiety dobrostanu, identyfikacja czynników ryzyka, programy redukcji stresu,

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Łodzi, studentem zawierana jest w formie pisemnej.

mikrointerwencje i wsparcie koleżeńskie. (8h)

- **Procedury reagowania i tworzenie środowiska sprzyjającego zdrowiu psychicznemu** – Polityki antymobbingowe, reagowanie na incydenty, zasady higieny cyfrowej, wspierające rytuały i działania budujące odporność zespołu. (8h)

- **Partnerstwa lokalne i współpraca międzysektorowa** – hackathon projektowy, learning-set z NGO i biznesem, sojusze lokalne: (16h)
  - **Mapowanie i animowanie współpracy lokalnej** – Identyfikacja podmiotów lokalnych (samorząd, NGO, biznes), analiza zasobów, techniki inicjowania współpracy, animowanie działań wspólnych, modele tzw. „lokalnych sojuszy na rzecz zatrudnienia”. (8h)
  - **Partnerstwo w działaniu – planowanie, komunikacja, zarządzanie** – Zasady tworzenia partnerstw formalnych i nieformalnych, komunikacja międzysektorowa, wspólne projektowanie działań, podział ról i zasobów, rozwiązywanie konfliktów i barier

Dane zamieszczone w niniejszej karcie kierunku mają charakter wyłącznie informacyjny. Dane te nie stanowią oferty zawarcia umowy w rozumieniu art. 66 i nast. kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 160 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku Prawo o szkolnictwie wyższym, umowa między Uniwersytetem WSB Merito w Łodzi, studentem zawierana jest w formie pisemnej.