

## PROGRAM KSZTAŁCENIA DLA MODUŁU

### Kurs edukacyjny Global Business Services Qualification certificate

#### I. OGÓLNE INFORMACJE

<i>nazwa modułu w języku polskim</i>	Kurs edukacyjny w zakresie Global Business Services
<i>nazwa modułu w języku angielskim</i>	Global Bussines Services Course
<i>nazwiska prowadzących</i>	dr Grażyna Voss, mgr Marcin Grzegory

#### II. INFORMACJE O MODULE

<i>liczba godzin ogółem</i>	<b>80</b>	<i>wykłady</i>	40	<i>ćwiczenia</i>	40	<i>inne</i>	
<i>sposób realizacji zajęć</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wykład poparty prezentacją multimedialną,</li> <li>- ćwiczenia konwersatoryjne w sali,</li> <li>- zajęcia w laboratorium komputerowym,</li> <li>- ćwiczenia typu case study – praktyczne studium przypadków,</li> <li>- omówienie i praca na dokumentach źródłowych</li> </ul>						
<i>cel zajęć</i>	<p>Celem kursu jest zapoznanie uczestnika z podstawową wiedzą związaną z sektorem nowoczesnych usług biznesowych. Po zakończeniu kursu uczestnik będzie w stanie pracować samodzielnie przy procesach zachodzących w nowoczesnych usługach biznesowych. Będzie potrafił zdefiniować pojęcia z tym związane oraz znaleźć praktyczne zastosowanie nabywanych umiejętności. Pozna narzędzia i modele wykorzystywane w danym sektorze. Nabierze praktycznych umiejętności ich wykorzystywania przy procesach zachodzących w sektorze nowoczesnych usług binzesowych na podtsawowym poziomie.</p>						
<i>tematyka zajęć</i>	<p><b>1. Global Business Services Qualification - 35 godz.</b></p> <p>1.1. Kontekst ekonomiczny nowoczesnych usług biznesowych:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podstawowe pojęcia (nowoczesne usługi dla biznesu,</li> <li>• centrum usług wspólnych/biznesowych,</li> <li>• captive, outsourcing, model hybrydowy, nearshore, onshore, offshore, inne),</li> <li>• Podstawowe zasady działania sektora</li> </ul> <p>1.2. Nowoczesne usługi biznesowe w Polsce i na świecie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trendy w rozwoju sektora,</li> <li>• Pozycja Polski na świecie,</li> <li>• Kondycja sektora w Polsce (potencjał wzrostu i wyzwania),</li> <li>• Sektor na lokalnym rynku pracy (na przykładzie Trójmiasta)</li> </ul> <p>1.3. Model operacyjny nowoczesnych usług biznesowych:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poszczególne modele dostarczania nowoczesnych usług biznesowych,</li> <li>• Zarys struktury organizacyjnej dla nowoczesnych usług biznesowych,</li> <li>• Modele kontroli, raportowania i zarządzania dostarczaniem nowoczesnych usług biznesowych</li> </ul> <p>1.4. Ekonomiczne uzasadnienie dla tworzenia centrów nowoczesnych usług biznesowych:</p>						

„Akademia Rozwoju”

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach  
Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój

- Znaczenie nowoczesnych usług biznesowych dla strategii przedsiębiorstwa,
- Koszty i korzyści z wdrażania nowoczesnych usług biznesowych w przedsiębiorstwie (finansowe i niefinansowe),
- Raport prezentujący zasadność wdrożenia nowoczesnych usług biznesowych,
- Analiza procesów biznesowych pod kątem możliwości przeniesienia ich do centrum usług biznesowych (w obszarach finansów, IT, zarządzania zasobami ludzkimi, zakupami, prawa i innych)

#### 1.5. Tranzycja procesów biznesowych:

- Mapowanie procesów biznesowych (end-to-end),
- Przygotowanie planu projektu tranzycji procesu biznesowego do centrum usług biznesowych,
- Tworzenie umów dotyczących poziomu jakości usług (SLA),
- Stosowanie wskaźników produktywności używanych w usługach biznesowych (KPI),
- Standaryzacja procesów biznesowych

#### 1.6. Zarządzanie usługami biznesowymi:

- Metody zarządzania i kontroli obsługi procesów biznesowych,
- Zdefiniowanie i opracowanie strategii zarządzania relacjami z interesariuszami dla obsługiwanego procesu biznesowego,
- Zastosowanie metody LEAN i Six Sigma,
- Zasady zarządzania błędami (system zgłaszania i zarządzania błędami w danym procesie biznesowym, system wprowadzania usprawnień)

## 2. Wprowadzenie do działalności finansowej oraz związanych z nią procesów w kontekście sektora usług wspólnych - 35 godz.

2.1. Czynniki kształtujące model dostarczania usług biznesowych w organizacji

2.2. Podstawowe obszary dla finansowych procesów biznesowych

2.3. Procesy transakcyjne, operacyjne oraz procesy zwiększające wartość biznesową (porównanie)

2.4. Kluczowe zasady dla finansowych procesów biznesowych

2.5. Finansowe procesy biznesowe (order-to-cash, purchase-to-pay, record-to-report):

- Kontekst i cel przygotowania informacji i raportów finansowych,
- Regulacje dotyczące raportów finansowych,
- Jakościowe cechy informacji finansowej,
- Reguła podwójnego zapisu,
- System podwójnego zapisu z wykorzystaniem dziennika, księgi głównej oraz księgi pomocniczej,
- Transakcje dotyczące sprzedaży, zakupów, należności, zobowiązań oraz obrotów gotówką,
- Transakcje dotyczące zapasów, rozliczeń międzyokresowych, struktury kapitałowej oraz kosztów finansowych,
- Transakcje dotyczące materialnych i niematerialnych aktywów trwałych, amortyzacji i deprecjacji,
- Zestawienie obrotów i sald księgi głównej oraz zestawienia kont ksiąg pomocniczych oraz wykorzystanie ich w identyfikowaniu błędów,

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uzgodnienia kont bankowych,</li> <li>• Podstawowe sprawozdania finansowe (rachunek zysków i strat, bilans), Rachunek przepływów pieniężnych,</li> <li>• Proste skonsolidowane sprawozdanie finansowe (z rozróżnieniem typów relacji i powiązań pomiędzy podmiotami tworzącymi grupę),</li> <li>• Obliczanie wartości wskaźników zyskowności, płynności oraz produktywności,</li> <li>• Wnioski z analizy sprawozdania finansowego i zaprezentować je</li> </ul> <p><b>3. Podstawowe umiejętności menadżerskie – 10 godz.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podstawowe różnice międzykulturowe i jak się dostosować do nich,</li> <li>• Praca w zespole,</li> <li>• Zasady zdalnej pracy w zespole i wykorzystanie w miejscu pracy,</li> <li>• Prowadzenie prezentacji,</li> <li>• Prezentowanie argumentów i przekonywanie innych osób,</li> <li>• Efektywne komunikacja z członkami zespołu, współpracownikami i klientami,</li> <li>• Zasady komunikacji w biznesie,</li> <li>• Udzielanie i przyjmowanie informacji zwrotnej,</li> <li>• Zarządzanie rozwojem osobistym i zawodowym,</li> <li>• Praca pod presją czasu i techniki radzenia sobie ze stresem</li> </ul>
<p><i>metody dydaktyczne</i></p>	<p>Podczas kursy będą wykorzystywane następujące metody dydaktyczne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- metody oparte na słowie: wykład, opis, dyskusja, praca z materiałami źródłowymi,</li> <li>- metody oparte na obserwacji i pomiarze: pokaz, pomiar,</li> <li>- metody oparte na praktycznej działalności: ćwiczenia, praca własna, wykonywanie zadań, rozwiązywanie problemów</li> <li>- metody aktywizujące: burza mózgów, sytuacyjna, problemowa, metoda przypadków</li> </ul>
<p><i>literatura</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bergeron B., <i>ESSENTIALS of Shared Services</i>;</li> <li>2. Drzewiecki J., 2013, <i>Model biznesu jako narzędzie zarządzania strategicznego: zastosowanie, dylematy i wyzwania</i>, [w:] B. Kożuch (red.), <i>Modele biznesowe, Przedsiębiorczość i Zarządzanie</i>, t. XIV, z. 13, cz. II, Wydawnictwo SAN, Łódź.</li> <li>3. Firlej K., 2013, <i>Model biznesu w zarządzaniu przedsiębiorstwem spożywczym</i>, [w:] B. Kożuch (red.), <i>Modele biznesowe, Przedsiębiorczość i Zarządzanie</i>, t. XIV, z. 13, cz. II, Wydawnictwo SAN, Łódź.</li> <li>4. Daniel C. Melchior, Jr.; <i>Shared Services A Manager's Journey</i></li> <li>5. Michalak J., 2012, <i>Model biznesowy i jego wpływ na odwzorowanie sytuacji finansowej jednostki w systemie rachunkowości</i>, <i>Zeszyty Teoretyczne Rachunkowości</i>, nr 66 (122), SKwP, Warszawa.</li> <li>6. Szmajser R., 2018, <i>Determinanty rentowności firm działających w sektorze nowoczesnych usług biznesowych</i>, Wydawnictwo Difin</li> <li>7. Raport ABSL – Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2018</li> </ol>

### III. EFEKTY KSZTAŁCENIA DLA MODUŁU I SPOSÓB ICH WERYFIKACJI

	<i>nazwa efektu kształcenia</i>	<i>metody weryfikacji efektu kształcenia</i>
<i>wiedza</i>	Zna podstawową terminologię używaną w nowoczesnych usługach biznesowych	Egzamin zaliczeniowy w formie testu online
	Zna metody i narzędzia wykorzystywane w poszczególnych modelach operacyjnych nowoczesnych usług biznesowych; Zna metody zarządzania i kontroli obsługi procesów biznesowych;	Egzamin zaliczeniowy w formie testu online
	Zna zasady działania sektora nowoczesnych usług; Zna modele kontroli, raportowania i zarządzania dostarczaniem nowoczesnych usług biznesowych; Zna zasady dla zarządzania błędami, Zna czynniki kształtujące model dostarczania usług biznesowych w organizacji, Zna i wie jak objaśnić kontekst i cel przygotowania informacji i raportów finansowych, Rozumie i wie jak objaśnić jakościowe cechy informacji finansowej oraz regułę podwójnego zapisu	Egzamin zaliczeniowy w formie testu online Rozwiązuje zadania podczas zajęć
	Ma wiedzę z zakresu trendów w rozwoju sektora, dotyczącą pozycji Polski na świecie, kondycji sektora w Polsce i na lokalnym rynku; Ma wiedzę z zakresu tworzenia umów dotyczących poziomu jakości usług (SLA); Ma wiedzę z zakresu stosowania wskaźników produktywności stosowanych w usługach biznesowych (KPI) Ma wiedzę z zakresu regulacji dotyczących raportów finansowych	Egzamin zaliczeniowy w formie testu online Rozwiązuje zadania podczas zajęć
<i>umiejętności</i>	Posługuje się terminologią z zakresu nowoczesnych usług biznesowych	Aktywność podczas zajęć Udział w moderowanej dyskusji
	Wykorzystuje znajomość pojęć do wyjaśnienia znaczenia nowoczesnych usług biznesowych dla strategii przedsiębiorstwa, Rozumie kluczowe zasady dla finansowych procesów biznesowych	Aktywność podczas zajęć Udział w moderowanej dyskusji
	Analizuje zjawiska zachodzące w sektorze; Definiuje koszty i korzyści z wdrażania nowoczesnych usług biznesowych w przedsiębiorstwie; Analizuje procesy biznesowe pod kątem możliwości przeniesienia ich do centrum usług biznesowych (w obszarze finansów, IT, zarządzania zasobami ludzkimi, zakupami, prawnymi i innymi) Dokonyuje samodzielnie standaryzacji procesów biznesowych; Definiuje metody LEAN i Six Sigma Definiuje podstawowe obszary dla finansowych procesów biznesowych, Analizuje zapisy sprawozdania finansowego i wyciąga z nich wnioski	Aktywność podczas zajęć Udział w moderowanej dyskusji
	Potrafi przygotować raport prezentujący zasadność wdrożenia nowoczesnych usług biznesowych;	Aktywność podczas zajęć

„Akademia Rozwoju”

Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach  
Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój

	<p>Potrafi dokonać mapowania procesów biznesowych (end-to-end);          Potrafi przygotować plan projektu tranzycji procesu biznesowego do centrum usług biznesowych;          Potrafi przygotować umowę dotyczącą poziomu jakości usług (SLA);          Potrafi zastosować metody LEAN i Six Sigma          Potrafi opracować strategię zarządzania relacjami z interesariuszami dla obsługi procesu biznesowego;          Potrafi stworzyć system zgłaszania i zarządzania błędami w procesie biznesowym          Potrafi zaprojektować system wprowadzania usprawnień          Potrafi wyjaśnić różnicę pomiędzy procesami transakcyjnymi, operacyjnymi oraz procesami zwiększającymi wartość biznesową,          Potrafi zapisywać transakcje dotyczące poszczególnych operacji związanych m.in. ze sprzedażą, zakupami, aktywami, zapasów czy rozliczeń,          Potrafi przygotować podstawowe sprawozdanie finansowe i rachunek przepływów;          Potrafi obliczyć wartości wskaźników zyskowności, płynności oraz produktywności</p>	<p>Rozwiązywanie zadań i case study          Udział w moderowanej dyskusji</p>
<p><i>kompetencje społeczne</i></p>	<p>Rozumie potrzebę rozwoju i uczenia się przez całe życie;          Analizuje i czyta ze zrozumieniem,          Umie wykorzystać i zastawować nabywaną wiedzę</p>	<p>Obecność i obserwacja podczas zajęć          Rozwiązywanie case study          Udział w dyskusji</p>
	<p>Zna swoje silne i słabe strony;          Zna zasady komunikacji w biznesie;          Jest w stanie za pomocą określonych narzędzi przedstawić i wyjaśnić zachodzące procesy biznesowe,          Zna zasady pracy zdalnej i umie je zastosować w miejscu pracy;</p>	<p>Obecność i obserwacja podczas zajęć          Rozwiązywanie case study</p>
	<p>Potrafi w sposób zrozumiały dla innych przedstawić swój pogląd;          Potrafi wytłumaczyć pewne zjawiska biznesowe;          Potrafi udzielać i przyjmować informację zwrotną</p>	<p>Obecność i obserwacja podczas zajęć          Rozwiązywanie case study          Udział w dyskusji</p>
	<p>Potrafi funkcjonować i pracować w zespole;          Potrafi prowadzić prezentację;</p>	<p>Obecność i obserwacja podczas zajęć          Praca w zespole          Prowadzenie prezentacji</p>