



**ABS L**  
**ACADEMY**

**Cele  
i program  
kształcenia**

---

## 1. Cel:

Podstawowym celem ABSL Academy jest przygotowanie uczestników do objęcia stanowisk pracy oferowanych przez firmy sektora usług biznesowych, będących partnerami kursu. Oferty pracy proponowane absolwentom kursu znajdują się na stronie [abslacademy.pl](http://abslacademy.pl), w zakładce miasta, w którym odbywa się kurs.

Program ABSL Academy powstał, aby połączyć kandydatów z miejscami pracy oferowanymi przez sektor usług biznesowych oraz umożliwić im pozyskanie umiejętności, które pomogą im rozwijać swoją karierę w tej branży.

Uczestnictwo w programie nie jest równoznaczne z gwarancją zatrudnienia. Każdy uczestnik, który ukończy kurs z wynikiem pozytywnym, weźmie udział w rozmowie kwalifikacyjnej, która zadecyduje o tym czy firma będąca partnerem programu zaoferuje mu zatrudnienie. Uczestnik, który ukończy kurs z wynikiem pozytywnym, otrzyma ABSL Diploma, który będzie poświadczeniem nabytych przez niego umiejętności. Certyfikat jest uznawany przez każdą firmę członkowską ABSL, jako potwierdzenie kompetencji niezbędnych do pracy w tym sektorze.

## 2. Do kogo skierowany jest program:

Program skierowany jest do absolwentów, studentów oraz osób, które chciałyby rozpocząć swoją karierę w sektorze usług biznesowych.

Warunkiem przystąpienia do kursu jest motywacja do podjęcia pracy w branży oraz dobra znajomość języka angielskiego (kurs jest w całości prowadzony w tym języku).

Poziom wykształcenia jest kryterium drugorzędym, jednakże studenci i absolwenci szkół wyższych (a zwłaszcza kierunków związanych z ekonomią, finansami, rachunkowością oraz informatyką) są mile widziani.

## 3. Koszt kursu:

Kurs jest odpłatny i jego cena wynosi 1700 PLN brutto. Termin wnoszenia opłat dla osób zakwalifikowanych do udziału w kursie: 8 kwietnia 2016 roku.

## 4. Korzyści dla uczestnika:

Każdy uczestnik, który spełni kryteria ukończenia ABSL Academy, otrzyma:

- ABSL Diploma – będący potwierdzeniem zdobycia kompetencji poszukiwanych przez 180 pracodawców zrzeszonych w ABSL.
- CIMA Certificate in Shared Services – globalny certyfikat potwierdzający zdobycie profesjonalnej kwalifikacji w dziedzinie usług wspólnych i outsourcingu, opracowany przez praktyków z Chartered Institute of Management Accountants (CIMA).
- Świadectwo ukończenia kursu na Wydziale Ekonomicznym Uniwersytetu Gdańskiego.

Ponadto:

- Nabycie kompetencji niezbędnych do pracy w sektorze usług biznesowych.
- Oferta pracy w firmach będących partnerami kursu (warunkiem jest ukończenie kursu z wynikiem pozytywnym oraz przejście rozmowy kwalifikacyjnej).
- Praktyczne doświadczenie zdobyte w trakcie zajęć z praktykami.
- Networking – zbudowanie relacji i kontaktów w biznesie.
- Wiedza, kompetencje i umiejętności związane z sektorem usług biznesowych.

## 5. Ramowy program kursu (szczegółowy program – poniżej):

### **Blok 1 – Wiedza o sektorze (ok. 100 godzin), obejmuje zagadnienia dotyczące:**

- Usług biznesowych w kontekście globalizacji, trendów historycznych w branży oraz stanu sektora na świecie,
- Struktury zarządzania centrami usług biznesowych i modeli operacyjnych,
- Mapowanie i standaryzacja procesów biznesowych,
- Zagadnienia związane z jakością świadczonych usług i mierzeniem satysfakcji odbiorcy,
- Narzędzia i techniki stosowane w branży (SLA, KPI, zarządzanie projektami, itd.),
- Struktura procesów biznesowych z zakresu finansów, zarządzania zasobami ludzkimi, IT oraz zakupów.

Blok 1 jest realizowany w formie elearningu i jest prowadzony przez CIMA. Uczestnicy samodzielnie będą realizować program zajęć. Blok będzie się kończył komputerowym egzaminem przeprowadzonym przez CIMA. Uczestnicy, którzy uzyskają wynik pozytywny z egzaminu, otrzymają CIMA Certificate in Shared Services.

### **Blok 2 – zajęcia oparte na analizie studiów przypadku (48 godzin):**

Studia przypadków służą do praktycznego zapoznania się z procesami biznesowymi realizowanymi przez firmy, będące partnerami kursu i jednocześnie oferujące stanowiska pracy dla uczestników, którzy ukończą kurs z wynikiem pozytywnym.

Zajęcia będą realizowane na Wydziale Ekonomicznym Uniwersytetu Gdańskiego i będą je prowadzili praktycy z wymienionych poniżej firm.

Firmy prowadzące studia przypadków oraz przedmiot zajęć:

#### **1. Arla Foods – Działania i procesy finansowe w kontekście globalnych usług finansowych.**

- Struktura i zarządzanie SSC (Shared Services Center)
- Podstawowe operacje SSC: Cash Management (CM), Order to Cash (O2C), Accounts to Report (A2R), Purchase to Pay (P2P) Global Masterdata (GMD) — główne czynniki decydujące, zakres odpowiedzialności, kluczowe wskaźniki efektywności KPI oraz struktura
- Zarządzanie Interesariuszami SSC (Service Management Framework — [Ramy zarządzania usługami], Service Level Agreement — [Umowa o poziomie świadczonych usług], Customer Satisfaction Survey — [Badanie Zadowolnia Klienta])

## 2. Competence Call Center Zmiana zapisów Kontraktowych

Wskutek renegotjacji umowy z partnerem, zmianie ulegnie jeden z najważniejszych wskaźników operacyjnych i jednocześnie jeden z głównych elementów służących do rozliczenia – AHT. Zmiana z dotychczasowych 370 sek. na nowy poziom 300 sek.

Jakie niesie za sobą konsekwencje, jaki wpływ ma taka zmiana na całość biznesu?  
Jakie działania trzeba przewidzieć, zaplanować i wykonać w celu wdrożenia nowego poziomu AHT.

Do dyspozycji będą podstawowe i najważniejsze dane operacyjne, tj.

- Wolumeny
- Ceny, koszty
- Struktura Operacyjna
- Ważne benchmarki

## 3. Coleman Research Expert Networks

1. Wprowadzenie
2. Nasi klienci: Instytucje Finansowe
3. Expert Network Services
4. Cykl życia projektu
5. Recruiting Subject Matter Experts
6. Dzień z życia Coleman Analyst
7. Q&A
8. Test

## 4. EY — Struktury Zarządzania GB S (Global Business Services — [ Globalne Usługi Biznesowe ] ) oraz modele operacyjne.

- Kontekst strategiczny rozwoju modelu globalnych usług biznesowych.
- Główne czynniki decydujące o globalnych usługach biznesowych. Jakie kwestie muszą być wzięte pod uwagę podczas tworzenia Business Case, aby wprowadzić globalne podejście usług biznesowych.
- Podstawowe struktury zarządzania oraz modele operacyjne dla globalnych usług biznesowych. Kwestie dotyczące zarządzania i techniki dokonywania zmian.

## 5. Geoban — Praktyczny przewodnik po Zarządzaniu Operacyjnym w oparciu o przypadek Loans Centre of Excellence.

Kompletny i praktyczny kurs obejmuje następujące obszary:

- Wprowadzenie do Zarządzania Operacjami sektor outsourcingu, fakty i liczby, tworzenie operacji. Bankowy model operacyjny Santander.
- Operations' everywhere — projekt procesu, planowanie, kontrola i usprawnienia. From Back office to Centre of Excellence [Od zaplecza do centrum doskonałości].
- Doskonałość Operacyjna & Automatyzacja Procesu — jak podnieść wyniki działalności na wyższy poziom.

## 6. Thomson Reuters — Aspekty prawne i negocjacyjne poprawek do Credit Support Annex [wsparcie kredytów]

- Wprowadzenie podstaw pochodnych instrumentów finansowych i struktury dokumentacji procesu negocjacji.
- Zespołowe studium przypadku wraz z wewnętrznymi interesariuszami opiniującymi postanowienia odnoszące się do podatków, finansowania, zarządzania ryzykiem, spraw dotyczących finansów i biznesu, które mają zostać zmienione w obecnej Umowie Credit
- Support Annex przez omawianą Poprawkę;
- Prezentacja wyników negocjacji oraz dyskusja nad zaproponowanymi zmianami;
- Debata: który z zespołów ukazał punkt widzenia prawdziwego interesariusza w kontekście przedstawionych zmian w Poprawce.

## Blok 3 - warsztaty rozwoju umiejętności miękkich (48 godzin), obejmujące zagadnienia dotyczące:

Zajęcia w ramach Bloku 3 będą realizowane na Wydziale Ekonomicznym Uniwersytetu Gdańskiego i poprowadzą je profesjonalni trenerzy.

- Budowania, zarządzania i efektywnej współpracy w wielokulturowych zespołach,
- Komunikacji biznesowej skoncentrowanej na potrzebach klienta, etykiety w relacjach biznesowych, umiejętności prezentacji i argumentowania,
- Rozwiązywania konfliktów, negocjacji, orientacji na rozwiązania winwin, dawania i otrzymywania informacji zwrotnej,
- Rozwoju osobistego oraz budowania własnej pozycji i marki na rynku pracy.

## 6. W jakiej formie jest prowadzony kurs?

Kurs jest prowadzony w formie elearningu (Blok 1, ok. 100 godzin) oraz stacjonarnej (96 godzin) na Wydziale Ekonomicznym Uniwersytetu Gdańskiego.

## 7. Język wykładowy:

Wszystkie zajęcia odbywają się w języku angielskim.

## 8. Wykładowcy:

Zajęcia poprowadzą praktycy z biznesu, reprezentujący firmy Arla Foods, CCC, Coleman Research, EY, Geoban, Thomson Reuters oraz profesjonalni trenerzy.

## 9. Tryb naboru:

Rekrutacja kandydatów jest otwarta. Kandydaci są przyjmowani na podstawie dwuetapowego postępowania:

- Weryfikacji złożonego wniosku online (rejestracja kandydatów dostępna jest na stronie [abslacademy.pl](http://abslacademy.pl),
- Rozmowy kwalifikacyjnej.



Kandydaci, którzy pozytywnie przejdą etap weryfikacji złożonego wniosku, otrzymają zaproszenie na rozmowę kwalifikacyjną drogą mailową.

Osoby, które pomyślnie przejdą rozmowę kwalifikacyjną w dniach 11-15 kwietnia i wniosą opłatę za kurs w terminie wyznaczonym przez organizatorów, zostaną zakwalifikowane do uczestnictwa w kursie.

## **10. Liczba miejsc: 30.**

## **11. Warunki ukończenia kursu:**

Warunkiem ukończenia kursu jest:

- Uzyskanie pozytywnego wyniku z egzaminu prowadzonego przez CIMA.
- Uzyskanie pozytywnych ocen kończących studia przypadków.
- Uzyskanie zaliczenia z bloku poświęconego umiejętnościom miękkim.

Uczestnicy, którzy spełnią powyższe warunki, uzyskają wspomniane wyżej certyfikaty.

## **12. Harmonogram kursu:**

Terminy zjazdów:

1. 23 — 24 kwietnia 2016 r.
2. 7 — 8 maja 2016r.
3. 21 — 22 maja 2016r.
4. 4 — 5 czerwca 2016r.
5. 18 — 19 czerwca 2016r.
6. 2 — 3 lipca 2016r.

### **Egzaminy**

Ostatni egzamin powinien być zdany do 1 lipca 2016r.

### **Gala Wręczenia dyplomów**

Gala wręczenia dyplomów odbędzie się w lipcu 2016 roku. Dokładny termin zostanie podany pod koniec trwania kursu.