

“POSTAW NA SWÓJ BIZNES!
kompleksowy program wsparcia
przedsiębiorczości w województwie
dolnośląskim”

Podstawy przedsiębiorczości

Projekt **POSTAW NA SWÓJ BIZNES!** – kompleksowy program wsparcia przedsiębiorczości w województwie dolnośląskim” jest współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Dolnośląskiego na lata 2014-2020. Osi priorytetowej 8 Rynek pracy, Działania 8.3 Samozatrudnienie, przedsiębiorczość oraz tworzenie nowych miejsc pracy.

Realizator:
Lider
Fundacja Edukacji,
Innowacji i Wdrażania
Nowoczesnych
Technologii
Partner
Business Development
Group S.A.

„POSTAW NA SWÓJ BIZNES! –
kompleksowy program wsparcia
przedsiębiorczości w województwie
dolnośląskim”

Podstawy przedsiębiorczości

Definicja biznesplanu

W literaturze przedmiotu spotyka się wiele **definicji biznesplanu** (ang. business plan, corporate plan), które zasadniczo można podzielić na trzy ogólne grupy. Pierwsza, obejmuje te, które łączą biznesplan z planem przedsiębiorstwa, druga skupia definicje utożsamiające biznesplan z planem przedsięwzięcia biznesowego, natomiast ostatnia dotyczy tych definicji, gdzie biznesplan oznacza zarówno plan przedsiębiorstwa, jak i plan przedsięwzięcia gospodarczego. Z. Pawlak biznesplan określa jako „długofalowy oraz kompleksowy plan jednostki gospodarczej (także grupy kapitałowej) lub przedsięwzięcia inwestycyjnego”. Długofalowość oznacza, że biznesplan jest konstruowany na przynajmniej kilka lat, natomiast kompleksowość jest to całościowe ukazanie przyszłości przedsiębiorstwa lub przedsięwzięcia. W rozumieniu natomiast A. Korczyńskiego biznesplan to „plan przedsięwzięcia dochodowego, niekiedy traktowany jako plan przedsiębiorstwa lub po prostu plan działania nacełowany na sukces, na efekt zysku i rentowności”.

Istota biznesplanu wynika z tego, iż jest on formalnym dokumentem (zestawem przemyśleń i dokumentów – analiz i prognoz), w którym na podstawie danych historycznych oraz diagnozy obecnej sytuacji (lub predykcji możliwości założenia i skutecznego funkcjonowania nowego przedsiębiorstwa) zamieszcza się projekcję celów przedsięwzięcia oraz prezentuje sposoby ich osiągnięcia. W działaniach tych należy uwzględnić wszelkiego rodzaju uwarunkowania natury finansowej, rynkowej, marketingowej, organizacyjnej, kadrowej i technologicznej, z którymi firma ma obecnie do czynienia oraz z którymi przyjdzie się jej zmierzyć w przyszłości. W swojej istocie biznesplan ma wymiar strategiczny, głównie dlatego gdyż sporządza się go dla potrzeb pozyskania inwestora strategicznego. Z drugiej zaś strony jest on planem operatywnym, gdyż zawiera charakterystykę obecnej/przyszłej działalności firmy oraz przedstawia obecne/przyszłe cele marketingowe, finansowe oraz ekonomiczne firmy. Ta dualność oznacza, że biznesplan służy podejmowaniu decyzji zarówno strategicznych, jak i operacyjnych.

Rola i funkcje biznesplanu

Rzetelne przygotowanie biznesplanu, jako dokumentu kreującego zmiany prowadzące do rozwoju przedsiębiorstwa, jest okazją do dokładnego przemyślenia wszystkich aspektów związanych z rozpoczęciem nowej działalności (inwestycji) lub rozwojem firmy i w konsekwencji do sprawdzenia, jakie środki materialne i finansowe będą niezbędne w różnych strategiach działania. **Biznesplan** jest doskonałym narzędziem zarządzania przedsiębiorstwem, dlatego iż jest on przygotowywany:

- Dla właściciela firmy, aby mógł zebrać swoje przemyślenia, przeanalizować biznes, ustalić cele i podejmować decyzje.
- Aby przekazać pomysły biznesowe innym.
- Dla potencjalnych inwestorów, aby zapewnić wsparcie finansowe rozwoju.
- Jako podstawa dla:
 - menadżerów/kadry zarządzającej, aby właściwie lokować zasoby firmy,
 - współpracowników/wspólników/partnerów biznesowych, aby ustalać warunki współpracy oraz wyznaczyć kierunki i cele,
 - pracowników, aby uzyskać ich wsparcie dla biznesu i osiągać wizję oraz cele strategiczne,
 - przyciągnięcia kluczowych i utalentowanych ludzi do firmy,
 - brokerów, dla potrzeb sprzedaży firmy,
 - bankierów, aby otrzymać kredyt na wyposażenie i ekspansję,
 - formowania strategicznych aliansów.

Aby wesprzeć dobre zarządzanie biznesem, poprzez:

- zapewnienie, że każdy pracownik w firmie zaangażowany jest w realizację tych samych celów,
- zebranie w całość działań i przemyśleń dotyczących tego jak prowadzić biznes, dzięki precyzji celów i sposobów ich realizacji, co pozwoli monitorować jego rozwój i wносить poprawki do jego kursu,
- zarządzanie wzrostem firmy.

Główna rola biznesplanu wynika z tego, że służy on właścicielom i kierownictwu firmy jako podstawowy dokument wspomagający zarządzanie wszystkimi przedsięwzięciami firmy. Dlatego też biznesplan odpowiada na **3 kluczowe pytania: (1)** Co i kiedy przedsiębiorstwo chce osiągnąć?, **(2)** Jak chce tego dokonać i kto ma to zrobić? oraz **(3)** Skąd na to wziąć środki finansowe?

W tym kontekście biznesplan jest szczególnie **pomocny i niezbędny, w następujących okolicznościach:**

- w uruchamianiu działalności gospodarczej,
- w konkretyzowaniu koncepcji działania przedsiębiorstwa,
- w ustaleniu metod i sposobów osiągania celów biznesowych, przy uwzględnieniu wszystkich istniejących ograniczeń wewnętrznych i zewnętrznych,
- w zarządzaniu przedsięwzięciami inwestycyjnymi,
- na etapie kontroli prawidłowego przebiegu realizacji przedsięwzięcia,
- na etapie pozyskiwania zewnętrznych środków na finansowanie swojej działalności lub ryzykownych przedsięwzięć (kredyty, pożyczki, leasing),

- w krytycznym okresie funkcjonowania przedsiębiorstwa (np.: przy zmianie jego formy własności lub profilu działalności, ukierunkowaniu przedsiębiorstwa na nowe rynki, podjęciu decyzji o dużej inwestycji).

Bez względu na to jaką rolę pełni biznesplan (czemu i komu ma on służyć), to o poprawnej jego konstrukcji można mówić jedynie wtedy, gdy realizuje on jednocześnie dwie funkcje:

1. **Funkcję wewnętrzną** - biznesplan jest dokumentem wykorzystywanym bądź na użytek własny kadry kierowniczej przedsiębiorstwa w procesie zarządzania, bądź na użytek własny inwestora w procesie zarządzania przedsięwzięciem inwestycyjnym.

2. **Funkcję zewnętrzną** - biznesplan jest dokumentem będącym podstawą decyzji i działań podmiotów zewnętrznych w stosunku do zarządu przedsiębiorstwa czy inwestora; takimi podmiotami są w szczególności banki i fundusze inwestycyjne oraz udziałowcy firmy i potencjalni partnerzy.

Pełniąc pierwszą funkcję, biznesplan umożliwia zarządowi zaplanowanie rozwoju przedsiębiorstwa poprzez jego dostosowanie do prognozowanych wszelkich zmian w jego otoczeniu biznesowym. Jest to tradycyjny sposób rozumienia funkcji planowania w zarządzaniu. Zarząd firmy, po szczegółowym przemyśleniu swoich założeń oraz ustaleniu misji, wizji oraz celów strategicznych i operacyjnych, powinien określić poziom oczekiwań, z którymi w przyszłości będzie można porównywać osiągnięte wyniki oraz dobrać wskaźniki służące do pomiaru i kontroli stopnia ich realizacji. Dla menadżerów biznesplan z jednej strony wyznacza kierunki działania, a z drugiej stanowi wzorzec do kontroli kolejnych etapów realizacji strategii przedsiębiorstwa w drodze do osiągnięcia wymiernych efektów rynkowych. Przyjmując tę funkcję jako punkt odniesienia, biznesplan powinien zatem odgrywać w przedsiębiorstwie rolę organizującą jego funkcjonowanie w okresie objętym planem, tzn. zawierać wszystkie te elementy, których analiza ukaże przedsiębiorstwo jako organizację, która może sprawnie funkcjonować zgodnie z przyjętymi założeniami. Dlatego biznesplan jest planem menadżerów, dla których oczekiwana pomoc finansowa jest tylko środkiem do osiągnięcia podjętych zamierzeń przez wdrożenie przyjętych założeń zgodnie z harmonogramem i ustalonymi terminami oraz którym umożliwia ciągłą kontrolę osiąganych wyników.

Pełniąc drugą funkcję, biznesplan ma za zadanie przekonać ewentualnych inwestorów do celowości zaangażowania ich własnych środków finansowych. Ponieważ dla potencjalnego inwestora biznesplan jest pierwszym (często jedynym) pisemnym dokumentem wspierającym propozycję finansowania, dlatego przedkładany do inwestowania projekt musi być sprecyzowany w sposób przekonujący, a przede wszystkim konkretny i jasny. Spełniając zadanie „uatrakcyjnienia” danego przedsięwzięcia wobec zewnętrznych inwestorów, biznesplan musi jasno uzasadnić możliwości osiągnięcia założonych celów, eksponować silne strony przedsiębiorstwa, przedstawiać stan bieżący i potrzeby oraz przyszłe perspektywy i zamierzenia. Jednocześnie powinien on realistycznie ukazywać trudności i sposoby ich pokonywania oraz potwierdzać, że rezultaty związane z realizacją określonego przedsięwzięcia będą satysfakcjonować instytucję udzielającą wsparcia.

Różnica między zewnętrzną i wewnętrzną funkcją biznesplanu często się zaciera. Każdy kredytodawca wybierze bowiem z wielu firm tą, której plany są najlepiej przygotowane, tzn. przekonują czytelników, że kadra kierownicza jest świadoma możliwości i zagrożeń przedsiębiorstwa oraz potrafi osiągać postawione cele. Kredytodawca oceniając szanse i możliwości przedsiębiorstwa stara się oszacować swoje ryzyko, dlatego wymaga informacji dotyczących wysokości wsparcia oczekiwanego przez firmę, jego przeznaczenia, terminu spłaty pożyczki, możliwości spłaty odsetek, możliwości przetrwania przedsiębiorstwa w razie niepowodzenia przedsięwzięcia, czy zabezpieczenia kredytów, jeśli są one wymagane.

Wzór biznesplanu

Według załącznika 1 do materiałów szkoleniowych

Minimalne wymagania dotyczące oceny biznesplanu

Zakres minimalnych wymagań dotyczących oceny biznesplanu powinien obejmować w szczególności następujące elementy wraz z przypisaną im punktacją:

1. Dane Wnioskodawcy (wykształcenie, kursy i szkolenia, doświadczenie zawodowe, inne kwalifikacje i umiejętności przydatne do realizacji planowanego przedsięwzięcia).

2. Opis planowanego przedsięwzięcia (**dane planowanego przedsiębiorstwa, szczegółowy opis planowanego przedsięwzięcia**, na który składa się wskazanie: rodzaju działalności, formy organizacyjno-prawnej, formy rozliczeń z Urzędem Skarbowym, charakterystyka planowanego przedsięwzięcia, stan przygotowań do podjęcia działalności gospodarczej, czy realizacja przedsięwzięcia wymaga uzyskania stosownych uprawnień, zezwoleń, certyfikatów,

koncesji itp., czy rozpoczęcie/prowadzenie działalności gospodarczej wymaga uzyskania odpowiednich pozwoleń, np. budowlanych, a także dotyczących zmiany sposobu użytkowania budynku lub jego części, charakterystyki planowanego zatrudnienia.

3. Pomysł na biznes – plan marketingowy (**opis produktu/usługi i określenie dla nich rynku, charakterystyka rynku** przedstawiająca charakterystykę klientów, czy produkty i usługi są przeznaczone na rynek lokalny, regionalny, krajowy czy eksport, jakie są oczekiwania i potrzeby nabywców odnośnie produktów i usługi, w jakim stopniu proponowana oferta odpowiada na te oczekiwania, czy popyt na produkt/usługę będzie ulegał sezonowym zmianom, jakie mogą być koszty i bariery wejścia przedsiębiorstwa na rynek, czy wymaga to dużych nakładów, posiadania technologii, know-how i patentów, koncesji, konkurencja na rynku, czyli wskazanie głównych konkurentów i opis ich potencjalnych działań, sprzedaż i promocja, prognoza przychodów).

4. Plan inwestycyjny (**opis planowanej inwestycji** wraz z wyszczególnieniem wydatków kwalifikowalnych ponoszonych w związku z rozpoczęciem prowadzenia działalności gospodarczej oraz pozostałych niezbędnych wydatków, zakres planowanej inwestycji – zakup maszyn i urządzeń wraz z uzasadnieniem inwestycji, aktualne zdolności wytwórcze, czyli środki produkcji, zasoby techniczne, informacja o planowanej inwestycji określająca liczbę osób planowanych do zatrudnienia w ramach tworzonego przedsiębiorstwa. Ponadto, jak będzie wyglądał proces techniczny produkcji lub oferowania usług w przypadku planowanej inwestycji, specyfikację techniczną planowanych do zakupu maszyn i urządzeń, informacja o konieczności nabycia środków transportu i uzasadnienie, że będą stanowić one niezbędny element projektu).

5. Sytuacja ekonomiczno-finansowa (**uproszczony bilans** przedstawiający zasoby przedsiębiorstwa oraz źródła ich finansowania, **rachunek zysków i strat** dostarczający informacji, jak dochodowe jest przedsiębiorstwo).

6. Harmonogram rzeczowo-finansowy inwestycji (prezentuje wszystkie wydatki kwalifikowalne związane z realizacją inwestycji dla kolejnych miesięcy realizacji projektu).

7. Operacyjność i kompletność (przejrzystość, prostota, zrozumiałość założeń, całościowość opisu przedsięwzięcia).

Prawo

PRZEDSIĘBIORCY

Przedsiębiorcą jest:

- osoba fizyczna,
- osoba prawna,
- ułomna osoba prawna (jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 331 § 1 k.c.) **prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.**

Przedsiębiorca działa pod firmą, ujawnioną we właściwym rejestrze (Rejestr Działalności Gospodarczej, Rejestr Przedsiębiorców KRS). Ujawnienia wymaga również zmiana firmy. Powinna odróżniać się dostatecznie od firm innych przedsiębiorców prowadzących działalność na tym samym rynku i nie może wprowadzać w błąd, w szczególności co do osoby przedsiębiorcy, przedmiotu działalności przedsiębiorcy, miejsca działalności, źródeł zaopatrzenia.

Firmą osoby fizycznej jest jej imię i nazwisko. Nie wyklucza to włączenia do firmy pseudonimu lub określeń wskazujących na przedmiot działalności przedsiębiorcy, miejsce jej prowadzenia oraz innych określeń dowolnie obranych.

Prawidłowo wskazana firma przedsiębiorcy w umowie brzmi:

umowa z dnia 8 października 2016 r., zawarta w Poznaniu, pomiędzy:

firmą Kancelaria Radcy Prawnego Maciej Łączkowski, z siedzibą w Poznaniu (60-603) przy Al. Wielkopolskiej 29/8, NIP 618-181-62-85, reprezentowana przez: Macieja Łączkowskiego, zwanym dalej Pełnomocnikiem

Firma osoby prawnej jest jej nazwa. Firma musi zawierać określenie formy prawnej osoby prawnej, które może być podane w skrócie, a ponadto wskazywać na przedmiot działalności, siedzibę tej osoby oraz inne określenia dowolnie obrane. Firma osoby prawnej może zawierać nazwisko lub pseudonim osoby fizycznej, jeżeli służy to ukazaniu związków tej osoby z powstaniem lub działalnością przedsiębiorcy. Umieszczenie w firmie nazwiska albo pseudonimu osoby fizycznej wymaga pisemnej zgody tej osoby, a w razie jej śmierci – zgody jej małżonka i dzieci.

Firma nie może być zbyta. Przedsiębiorca może upoważnić innego przedsiębiorcę do korzystania ze swojej firmy, jeżeli nie wprowadza to w błąd.

WARUNEK/TERMIN

Warunek to zawarte w treści czynności prawnej zastrzeżenie, które uzależnia powstanie lub ustanie skutku prawnego od **zdarzenia przyszłego i niepewnego.**

Warunek zawieszający to taki, który uzależnia powstanie skutku prawnego od zdarzenia przyszłego i niepewnego, gdy zaś od niego uzależnione jest ustanie skutku czynności prawnej, mówimy o **warunku rozwiązującym.**

Termin w odróżnieniu od warunku uzależnia osiągnięcie skutku prawnego czynności od ziszczenia się zdarzenia **przyszłego** jednakże **pewnego.** Zakończenie terminu nie musi zostać wskazane konkretną datą, a pewnymi okolicznościami. Zatem w chwili dokonywania czynności prawnej, moment nadejścia terminu niekoniecznie musi być znany (np. śmierć człowieka, pierwszy dzień lata, w którym temperatura przekroczy 25 stopni). Kodeks cywilny stosuje następujące reguły interpretacyjne dla terminów:

- termin oznaczony w dniach kończy się z upływem ostatniego dnia (o północy), przy czym nie wlicza się dnia, w którym nastąpiło zdarzenie stanowiące początek terminu,
- termin oznaczony w tygodniach, miesiącach lub latach kończy się z upływem dnia, który nazwą lub datą odpowiada początkowemu dniowi terminu, a gdyby takiego dnia w ostatnim miesiącu nie było – w ostatnim dniu tego miesiąca. Jednakże przy obliczaniu wieku osoby fizycznej termin upływa z początkiem ostatniego dnia,
- jeżeli termin jest oznaczony na początek, środek lub koniec miesiąca, rozumie się przez to pierwszy, piętnasty lub ostatni dzień miesiąca. Termin półmiesięczny jest równy piętnastu dniom,
- jeżeli termin jest oznaczony w miesiącach lub latach, a ciągłość terminu nie jest wymagana, miesiąc liczy się za dni trzydzieści, a rok za trzysta sześćdziesiąt pięć,
- jeżeli koniec terminu przypada na dzień uznany ustawowo za wolny od pracy, termin upływa dnia następnego.

FORMA CZYNNOŚCI PRAWNEJ

Forma czynności prawnej może być zastrzeżona:

- **pod rygorem nieważności (ad solemnitatem)** – niedochowanie formy w takim przypadku skutkuje bezwzględną nieważnością czynności prawnej. Czynność taka nie wywołuje żadnych skutków prawnych,

- **dla wywołania określonych skutków prawnych (ad eventum)** - niezachowanie tej formy nie pociąga za sobą nieważności czynności prawnej, a jedynie powoduje niewystąpienie określonych, wskazanych w ustawie konsekwencji prawnych, które nastąpiłyby, gdyby formy dochowano,
- **dla celów dowodowych (ad probationem)** – konsekwencje niezachowania tej formy objawiają się w sferze procesowej. W razie sporu i skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego, strona, która nie dochowała przewidzianej formy, musi liczyć się z ograniczeniem w korzystaniu z dowodu przesłuchania stron i świadków na okoliczność, iż dana czynność została dochowana.

Zastrzeżenie określonej formy może nastąpić zarówno **w ustawie, jak i w umowie**. **Jeżeli strony zastrzegły w umowie**, że określona czynność prawna między nimi powinna być dokonana w szczególnej formie, czynność ta **dochodzi do skutku tylko przy zachowaniu zastrzeżonej formy**. Jednakże gdy strony zastrzegły dokonanie czynności w formie pisemnej, nie określając skutków niezachowania tej formy, poczytuje się w razie wątpliwości, że była ona zastrzeżona wyłącznie dla celów dowodowych.

Uzupełnienie lub zmiana umowy wymaga takiej formy, jaką ustawa lub strony przewidziały w celu jej zawarcia. Jeżeli umowa została zawarta w formie pisemnej, jej rozwiązanie za zgodą obu stron, jak również odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie powinno być stwierdzone pismem. Jeżeli umowa została zawarta w innej formie szczególnej, jej rozwiązanie za zgodą obu stron wymaga takiej formy, jaką ustawa lub strony przewidziały w celu jej zawarcia; natomiast odstąpienie od umowy albo jej wypowiedzenie powinno być stwierdzone pismem.

PRZEDSTAWICIELSTWO

Przedstawicielstwo polega na tym, iż przedstawiciel dokonuje z jakąś osobą trzecią czynności prawnej, która ma wywrzeć bezpośredni skutek dla osoby reprezentowanej. By działanie takie osiągnęło swój rezultat, przedstawiciel musi posiadać odpowiednie umocowanie. Umocowanie do działania w cudzym imieniu może opierać się na ustawie (przedstawicielstwo ustawowe albo na oświadczeniu reprezentowanego (pełnomocnictwo).

Osobę czynną w lokalu przedsiębiorstwa przeznaczonym do obsługi publiczności poczytuje się w razie wątpliwości za umocowaną do dokonywania czynności prawnych, które zazwyczaj bywają dokonywane z osobami korzystającymi z usług tego przedsiębiorstwa.

Pełnomocnictwo

- **ogólne** – obejmuje umocowanie do czynności zwykłego zarządu. Do czynności przekraczających zakres zwykłego zarządu potrzebne jest pełnomocnictwo określające ich rodzaj, chyba że ustawa wymaga pełnomocnictwa do poszczególnej czynności. Pełnomocnictwo ogólne powinno być pod rygorem nieważności udzielone na piśmie,
- **rodzajowe** – pełnomocnictwo rodzajowe wskazuje określoną kategorię czynności prawnych, do których umocowany jest pełnomocnik (np. do zawierania umów o pracę, do sprzedawania nieruchomości),
- **szczególne** - dotyczy konkretnej, indywidualnie wskazanej czynności prawnej, do dokonania której umocowany jest pełnomocnik (np. do sprzedaży konkretnej nieruchomości, do wzięcia udziału w konkretnym przetargu).

Jeżeli do ważności czynności prawnej potrzebna jest szczególna forma, pełnomocnictwo do dokonania tej czynności powinno być udzielone w tej samej formie.

Pełnomocnictwo może być w **każdym czasie odwołane**, chyba że mocodawca zrzekł się odwołania pełnomocnictwa z przyczyn uzasadnionych treścią stosunku prawnego, będącego podstawą pełnomocnictwa.

Umocowanie **wygasa** ze śmiercią mocodawcy lub pełnomocnika, chyba że w pełnomocnictwie inaczej zastrzeżono z przyczyn uzasadnionych treścią stosunku prawnego będącego podstawą pełnomocnictwa. Po wygaśnięciu umocowania pełnomocnik obowiązany jest zwrócić mocodawcy dokument pełnomocnictwa. Może żądać poświadczanego odpisu tego dokumentu; wygaśnięcie umocowania powinno być na odpisie zaznaczone.

Jeżeli zawierający umowę jako pełnomocnik nie ma umocowania albo przekroczy jego zakres, ważność umowy zależy od jej **potwierdzenia przez osobę**, w której imieniu umowa została zawarta. Druga strona może wyznaczyć osobie, w której imieniu umowa została zawarta odpowiedni **termin do potwierdzenia umowy**; staje się wolna po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu. W braku potwierdzenia ten, kto zawarł w cudzym imieniu umowę obowiązany jest do zwrotu tego, co otrzymał od drugiej strony w wykonaniu umowy oraz do naprawienia szkody, którą druga strona poniosła przez to, że zawarła umowę nie wiedząc o braku umocowania lub o przekroczeniu jego zakresu.

Jednostronna czynność prawna dokonana w cudzym imieniu bez umocowania lub z przekroczeniem jego zakresu jest nieważna. Jednakże gdy ten, komu zostało złożone oświadczenie woli w cudzym imieniu zgodził się na działanie bez umocowania, stosuje się odpowiednie przepisy o zawarciu umowy bez umocowania.

Jeżeli pełnomocnik po wygaśnięciu umocowania dokona w imieniu mocodawcy czynności prawnej w granicach pierwotnego umocowania, czynność prawna jest ważna, chyba że druga strona o wygaśnięciu umocowania wiedziała lub z łatwością mogła się dowiedzieć.

Pełnomocnik może ustanowić dla mocodawcy innych pełnomocników tylko wtedy, gdy umocowanie takie wynika z treści pełnomocnictwa, z ustawy lub ze stosunku prawnego będącego podstawą pełnomocnictwa. **Jeżeli mocodawca ustanowił kilku pełnomocników** z takim samym zakresem umocowania, każdy z nich może działać samodzielnie, chyba że co innego wynika z treści pełnomocnictwa.

Pełnomocnik nie może być drugą stroną czynności prawnej dokonywanej w imieniu mocodawcy, chyba że co innego wynika z treści pełnomocnictwa albo że ze względu na treść czynności prawnej wyłączona jest możliwość naruszenia interesów mocodawcy. Zasadę tę stosuje się odpowiednio w wypadku, gdy pełnomocnik reprezentuje obie strony.

Prokura

Prokura jest pełnomocnictwem **udzielonym przez przedsiębiorcę podlegającego obowiązkowi wpisu do rejestru przedsiębiorców**, które obejmuje **umocowanie do czynności sądowych i pozasądowych**, jakie są związane z prowadzeniem przedsiębiorstwa. Nie można ograniczyć prokury ze skutkiem wobec osób trzecich.

Prokura powinna być pod rygorem nieważności udzielona na piśmie.

Prokurentem może być osoba fizyczna mająca pełną zdolność do czynności prawnych.

Do zbycia przedsiębiorstwa, do dokonania czynności prawnej, na podstawie której następuje oddanie go do czasowego korzystania oraz do zbywania i obciążania nieruchomości jest wymagane pełnomocnictwo do poszczególnej czynności.

Prokura może być udzielona kilku os. obom łącznie (**prokura łączna**) lub oddzielnie. Kierowane do przedsiębiorcy oświadczenia lub doręczenia pism mogą być dokonywane wobec jednej z osób, którym udzielono prokury łącznie.

Prokurę można ograniczyć do zakresu spraw wpisanych do rejestru oddziału przedsiębiorstwa (**prokura oddziałowa**).

Prokura nie może być przeniesiona. Prokurent może ustanowić pełnomocnika do poszczególnej czynności.

Prokura wygasa wskutek wykreślenia przedsiębiorcy z rejestru, a także ogłoszenia upadłości, otwarcia likwidacji oraz przekształcenia przedsiębiorcy. Prokura wygasa ze śmiercią prokurenta. Śmierć przedsiębiorcy ani utrata przez niego zdolności do czynności prawnych nie powoduje wygaśnięcia prokury.

Udzielenie i wygaśnięcie prokury przedsiębiorca powinien zgłosić do rejestru przedsiębiorców. Zgłoszenie o udzieleniu prokury powinno określać jej rodzaj, a w przypadku prokury łącznej także sposób jej wykonywania.

PRZEDAWNIENIA ROSZCZEŃ

Przedawnienie roszczeń polega na tym, iż dłużnik, przeciwko któremu wierzyciel kieruje swoje roszczenie, po upływie określonego w ustawie terminu może uchylić się od jego zaspokojenia. By tak się stało, dłużnik musi podnieść zarzut przedawnienia. Przedawnione roszczenie nie wygasa, a zamienia się w tzw. roszczenie niezupełne. Istnieje ono nadal, jednakże wierzyciel nie ma możliwości skutecznego dochodzenia go. Jednakże, gdyby dłużnik, po upływie terminu przedawnienia, spełnił świadczenie, nie może żądać jego zwrotu.

Kodeks cywilny przewiduje następujące, ogólne terminy przedawnienia:

- 3 letni – dla świadczeń okresowych oraz roszczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej,
- 10-letni dla pozostałych roszczeń

Nadto, inne przepisy kodeksu cywilnego oraz innych ustaw, przewidują szereg odmiennych terminów przedawnienia roszczeń

Terminy przedawnienia nie mogą być skracane ani przedłużane przez czynność prawną.

Bieg przedawnienia rozpoczyna się od dnia, w którym roszczenie stało się wymagalne. Jeżeli wymagalność roszczenia zależy od podjęcia określonej czynności przez uprawnionego, bieg terminu rozpoczyna się od dnia, w którym roszczenie stałoby się wymagalne, gdyby uprawniony podjął czynność w najwcześniejszym możliwym terminie. Bieg przedawnienia roszczeń o zaniechanie rozpoczyna się od dnia, w którym ten, przeciwko komu roszczenie przysługuje, nie zastosował

się do treści roszczenia.

Bieg przedawnienia przerywa się:

- przez każdą czynność przed sądem lub innym organem powołanym do rozpoznawania spraw lub egzekwowania roszczeń danego rodzaju albo przed sądem polubownym, przedsięwzięta bezpośrednio w celu dochodzenia lub ustalenia zaspokojenia lub zabezpieczenia roszczenia,
- przez uznanie roszczenia przez osobę, przeciwko której roszczenie przysługuje,
- przez wszczęcie mediacji.

Po każdym przerwaniu przedawnienia biegnie ono na nowo.

W razie przerwania przedawnienia przez czynność w postępowaniu przed sądem lub innym organem, przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie to nie zostanie zakończone.

Roszczenie stwierdzone prawomocnym orzeczeniem sądu lub innego organu powołanego do rozpoznawania spraw danego rodzaju albo orzeczeniem sądu polubownego, jak również roszczenie stwierdzone ugodą zawartą przed sądem albo przed sądem polubownym albo ugodą zawartą przed mediatorem i zatwierdzoną przez sąd, przedawnia się z upływem lat dziesięciu, chociażby termin przedawnienia roszczeń tego rodzaju był krótszy. Jeżeli stwierdzone w ten sposób roszczenie obejmuje świadczenia okresowe, roszczenie o świadczenia okresowe należne w przyszłości ulega przedawnieniu trzyletniemu.

Bieg przedawnienia nie rozpoczyna się, a rozpoczęty ulega zawieszeniu:

- co do roszczeń, które przysługują dzieciom przeciwko rodzicom – przez czas trwania władzy rodzicielskiej,
- co do roszczeń, które przysługują osobom nie mającym pełnej zdolności do czynności prawnych przeciwko osobie sprawującym opiekę lub kuratelę – przez czas sprawowania opieki lub kurateli,
- co do roszczeń, które przysługują jednemu z małżonków przeciwko drugiemu – przez czas trwania małżeństwa,
- co do wszelkich roszczeń, gdy z powodu siły wyższej uprawniony nie może ich dochodzić przed sądem lub innymi organami – przez czas trwania przeszkody.

Przedawnienie **względem osoby, która nie ma pełnej zdolności do czynności prawnych**, nie może skończyć się wcześniej niż z upływem dwóch lat od ustanowienia dla niej przedstawiciela ustawowego albo od ustania przyczyny jego ustanowienia. Jeżeli termin przedawnienia jest krótszy niż dwa lata, jego bieg liczy się od dnia ustanowienia przedstawiciela ustawowego albo od dnia, w którym ustała przyczyna jego ustanowienia.

Negocjacje biznesowe - pozyskanie i obsługa klienta

Definicja Negocjacji

Negocjacje z łac. Negotiatio tzn. Wielki interes handlowy, bankowy.

Negocjacje definiowane są jako dwustronny proces komunikowania się, którego celem jest osiągnięcie porozumienia. Negocjacje to także skomplikowany proces podejmowania decyzji, w którym każda ze stron stara się tak wpłynąć na ową decyzję, by umożliwiła ona przede wszystkim realizację jej interesów.

3 ważne elementy tej definicji:

- w negocjacjach mamy do czynienia nie tylko ze **sprzecznymi interesami, ale również ze wspólnymi**, gdyż „bez wspólnych interesów nie ma po co negocjować, a bez sprzecznych nie ma o czym”;
- **negocjacje to sztuka prowadzenia rozmów i polemik między stronami.** Osoba uczestnicząca w nich powinna zawsze potrafić odnaleźć się w każdej sytuacji. Jest to złożony i skomplikowany proces komunikacji interpersonalnej, który nie jest ani rozmową towarzyską, ani dyktowaniem warunków;
- negocjacje są związane z konfliktem interesów, a **uczestnicy powinni się koncentrować nie na przeszłości, lecz na przyszłości.**

Negocjacje mogą się odbywać na różnych poziomach życia społecznego:

- **poziom międzyludzki** – negocjacje między przyjaciółmi, znajomymi, sąsiadami w sprawach kontrowersyjnych;
- **poziom organizacyjny** – na terenie instytucji, organizacji, np. negocjowanie w konfliktach przełożony – podwładny, negocjacje między dyrekcją a związkami zawodowymi;
- **poziom międzyorganizacyjny** – negocjacje handlowe, finansowe, międzynarodowe czy między partiami, firmami.

Celem negocjacji jest osiągnięcie porozumienia, a więc podjęcie przez obie strony wspólnej decyzji.

Cele negocjacji:

- osiągnięcie trwałych porozumień,
- znalezienie wspólnych interesów (każda ze stron przystępuje do negocjacji z pewnym planem, na podstawie rozpoznania i określenia własnych interesów; strony jednak muszą pamiętać, że „sztywna” pozycja nie jest skuteczna i żeby negocjacje zakończyły się powodzeniem potrzebny jest kompromis, który będzie korzystny dla wszystkich uczestników);
- stworzenie płaszczyzny do dalszej współpracy: negocjujący muszą pamiętać, że ich działania służą stworzeniu możliwości zwiększenia efektywności współpracy oraz mają dostarczyć satysfakcji nie tylko własnej stronie, jak również tej drugiej.

Cechy negocjacji:

- angażują co najmniej dwie strony;
- interesy stron są sprzeczne co najmniej w jednym obszarze;
- strony częściowo dobrowolnie przystępują do podjęcia negocjacji;
- działania polegają na przedstawieniu przez jedną ze stron żądań lub propozycji, ocenianiu przez drugą, po czym następuje wyrażenie zgody lub wysunięcie kontrpropozycji.

Negocjacje mają sens gdy:

- istnieje obustronna gotowość zawarcia kontraktu;
- istnieje obszar konfliktu i obszar wspólnoty interesów;
- dysponujemy wystarczającym poziomem uprawnień decyzyjnych;
- jesteśmy właściwie przygotowani;
- mamy obiektywnie coś do zaoferowania i coś do zyskania;
- nie jesteśmy w stanie silnego napięcia uczuciowego;
- nie mamy innych możliwości osiągnięcia celu.

Styl prowadzenia negocjacji może wynikać:

- **z predyspozycji osobowościowych**
- **bądź ze świadomego wyboru**, opartego na założeniu, że określony sposób działania jest w danej sytuacji najbardziej odpowiedni.

Każdą metodę negocjacji można ocenić za pomocą trzech kryteriów:

- Powinna prowadzić do **mądrego porozumienia** (jeśli to tylko możliwe).

- Powinna być efektywna.
- Powinna prowadzić do polepszenia, a przynajmniej nie niszczyć stosunków między stronami.

Mądre porozumienie to takie, które umożliwia realizację uzasadnionych interesów stron w maksymalnym stopniu, sprawiedliwie rozwiązuje konflikt interesów i jest trwałe.

R. Błaut wyróżnia pięć głównych stylów negocjowania:

- dominację,
- dostosowanie się,
- unikanie,
- kompromis,
- integratywne negocjacje.

Style te są kształtowane przez trzy zasadnicze czynniki, które występują w każdych negocjacjach i w ogromnym stopniu wpływają na ich przebieg i efekt końcowy.

Są to:

- dążenie do realizacji własnych interesów,
- dążenie do realizacji interesów drugiej strony,
- troska o stosunki wzajemne między stronami.

Styl Dominujący

Strategia ta opiera się na założeniu, że ważne są tylko nasze interesy. Nie obchodzi nas co chce uzyskać druga strona. Uważamy ją za przeszkodę na drodze do realizacji naszych celów i potrzeb. **Styl ten jest skuteczny, gdy przeciwnik jest słabszy od nas.** Stosowany jest w sytuacjach konfliktowych. Często obie strony z takim nastawieniem zasiadają do negocjacji. Tak prowadzone negocjacje mogą kończyć się fiaskiem lub porozumieniem, którego żadna ze stron nie zamierza respektować.

Styl ten obejmuje m.in. blefowanie, wywieranie presji pozycyjnej i stosowanie manipulacji psychologicznych.

Stosując ten styl trzeba brać pod uwagę m.in.:

- wytworzenie niechęci do nas;
- zerwanie kontraktu;
- sabotowanie umowy;
- drogą nieformalnych kontaktów dociera to do innych potencjalnych partnerów – tym samym robi nam niekorzystną opinię.

Styl Dostosowujący się

To przeciwieństwo dominacji. Jest to świadoma rezygnacja z zaspokojenia własnych potrzeb po to, aby zrealizować interesy drugiej strony i utrzymać z nią dobre stosunki. **Styl ten stosuje się w negocjacjach rodzinnych i przyjacielskich.** Druga strona jest postrzegana jako przyjaciel, z którym można a nawet trzeba żyć w zgodzie. W czasie prowadzonych rozmów negocjatorzy dążą do zawarcia porozumienia w **atmosferze przyjaźni, sympatii oraz wzajemnego zaufania między stronami.** W związku z powyższym starają się zachowywać uprzejmie i taktownie nie okazując lekceważenia czy przewagi. **Są gotowi na ustępstwa** w celu utrzymania odpowiedniej atmosfery i zawarcia umowy.

Styl ten należy stosować rozważnie, bowiem **może on narazić miękkiego negocjatora na poważne straty.**

Stosowanie tego stylu negocjacji czyni daną osobę bardziej lubianą i atrakcyjną od tych, którzy stosują techniki rywalizacyjne lub unikania.

Styl Unikanie

Nazywany często wycofaniem się, a więc ustąpieniem pola przeciwnikowi, rezygnując tym samym z realizacji naszych interesów. Strategia wycofania się jest wykorzystywana w dwóch sytuacjach: **gdy mamy słabą pozycję przetargową lub gdy po prostu nie chcemy angażować się w konflikt.** Pojedyncze ustępstwa mogą zaowocować w przyszłości. **Nie należy jednak ustępować bez przerwy.** Kto tak postępuje, staje się słabeuszem, z którym można wszystko zrobić. To styl charakterystyczny dla sporów na tle ambicjonalnym. **Niezauważenie konfliktu** także jest elementem strategii unikania. Unikanie to niepodejmowanie żadnych aktywnych działań. **Polega ono na samoistnym wygaśnięciu konfliktu po zniknięciu jego przedmiotu.** Ma ono miejsce wówczas, gdy jedna strona rezygnuje z realizacji własnych interesów, jak i udziału w osiągnięciu celów drugiego uczestnika.

Stosowanie unikania przez jednego z negocjatorów, a tym bardziej przez obu rozmówców, najczęściej powoduje, że straty ponoszą obie strony. W skrajnych przypadkach unikanie jest działaniem na szkodę rywala. Jedna ze stron przeciwdziała wtedy drugiej, bądź obie wyniszczają się nawzajem.

Styl Kompromis

Uważany jest jako najbardziej sprawiedliwe, a zatem najlepsze rozwiązanie konfliktu między uczestnikami negocjacji.

Opiera się on na założeniu, że każda ze stron częściowo korzysta, ale i częściowo traci, jeśli chodzi o realizację swoich interesów. Uгода, będąc mechanicznym wypośrodkowaniem różnic między ostatecznymi stanowiskami, **jest starannie wypracowanym rozwiązaniem, umożliwiającym realizację uzasadnionych interesów obu stron. Idea jest prosta:** aby dojść do porozumienia – każdy musi z czegoś zrezygnować. **Pytamy:** ile muszę ustąpić, aby druga strona zgodziła się zrealizować to, co jest dla mnie najważniejsze? O ile obniżyć cenę samochodu, aby znaleźć natychmiast na niego kupca? Jeśli obie strony dążą do kompromisu, to zawarte porozumienie przynajmniej w części **oznacza realizację ich interesów. Wadą jest** to, że koncentruje się ona na problemie: „jak podzielić ciastko”, pomijając pytanie: „czy można coś zrobić, żeby ciastko było większe?”

Kompromis wydaje się atrakcyjny także dlatego, że w **tej sytuacji nie ma zwycięzcy i pokonanego.**

Zasady negocjacji:

- oddziel ludzi od problemu,
- skoncentruj się na interesach, a nie na stanowiskach,
- opracuj możliwości korzystne dla obu stron,
- upieraj się przy stosowaniu obiektywnych kryteriów.

P. Dąbrowski wyróżnia następujące etapy w procesie negocjacji:

- **przygotowanie** (zdefiniowanie przedmiotu, określenie celów, określenie sytuacji drugiej strony, wybór obszaru negocjacyjnego, określenie strategii);
- **otwarcie** (klimat, określenie reguł gry, wymiana stanowisk);
- **faza środkowa** (nadanie rozpędu, tempa i przewyciężenie impasu, analiza fazy środkowej);
- **zakończenie negocjacji** (zbadanie dolnej granicy przeciwnika, poinformowanie drugą stronę o absolutnej granicy naszych ustępstw, użycie presji czasu).

Program zajęć księgowość

- **Formy opodatkowania:** karta podatkowa, ryczałt, zasady ogólne (skala), podatek liniowy,
Case study: kalkulacja podatku
Podatkowa Książka Przychodów i Rozchodów, a pełna księgowość
Koszty uzyskania przychodów – zagadnienia problemowe
- Płatności gotówkowe powyżej 15 tys. zł
- **Podatek VAT** – czynności opodatkowane, obowiązek podatkowy – zasady ogólne, usługi ciągłe, okresy rozliczeniowe, zwolnienia, stawki, podatek naliczony,
Wystawianie faktur (terminy, faktury korekta, nota korygująca, popełniane błędy)
Case study: wystawianie faktury,
VAT-R – rejestracja podatnika VAT i VAT UE
- **Kasa fiskalna** – krok po kroku
- **Samochód osobowy w firmie**
- **Wpis do CEIDG:** zajęcia warsztatowe - wypełnianie wniosku CEIDG-1

Składki ZUS dla początkujących przedsiębiorców

FORMY OPODATKOWANIA DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ:

- formę opodatkowania działalności gospodarczej wybiera się wypełniając druk CEIDG-1
- oświadczenie o wyborze formy opodatkowania należy złożyć nie później niż w dniu, w którym zostanie uzyskany pierwszy przychód (w przypadku wyboru podatku liniowego lub ryczału od przychodów ewidencjonowanych),
- przed rozpoczęciem działalności (w przypadku wyboru karty podatkowej, na osobnym formularzu PIT-16).
- oświadczenie o zmianie formy opodatkowania należy złożyć do właściwego Naczelnika Urzędu Skarbowego nie później niż do 20 stycznia danego roku.
- gdy wybrana forma opodatkowania będzie w kolejnym roku kontynuowana, nie ma konieczności sporządzania dodatkowego zawiadomienia do Naczelnika Urzędu skarbowego

KARTA PODATKOWA:

Cechy:

1. Podatnicy mogą podlegać opodatkowaniu w formie karty podatkowej, jeżeli:
 - złożą wniosek o zastosowanie opodatkowania w tej formie,
 - we wniosku zgłoszą prowadzenie wymienionej w tabeli działalności,
 - podczas prowadzenia działalności nie korzystają z usług osób nie zatrudnionych przez siebie na podstawie umowy o pracę, oraz z usług innych przedsiębiorstw i zakładów, chyba że chodzi o usługi specjalistyczne,
 - nie prowadzą, poza jednym z rodzajów działalności wymienionej w art. 23, innej pozarolniczej działalności gospodarczej,
 - małżonek podatnika nie prowadzi działalności w tym samym zakresie,
 - nie wytwarzają wyrobów opodatkowanych, na podstawie odrębnych przepisów, podatkiem akcyzowym,
 - pozarolnicza działalność gospodarcza zgłoszona we wniosku, o którym mowa w punkcie 1, nie jest prowadzona poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Podatek dochodowy pomniejsza się o zapłaconą składkę na ubezpieczenie zdrowotne (**7,75%** podstawy wymiaru);
3. Podatek wpłaca się do Urzędu Skarbowego w terminie do **7 dnia każdego miesiąca** za miesiąc ubiegły; za grudzień w terminie do dnia **28 grudnia** roku podatkowego;
4. Do dnia **31 stycznia** podatnik jest obowiązany złożyć w Urzędzie Skarbowym roczną deklarację **PIT-16A**

RYCZAŁT OD PRZYCHODÓW EWIDENCJONOWANYCH:

Cechy:

1. Przychody z działalności gospodarczej prowadzonej wyłącznie samodzielnie w wysokości nieprzekraczającej 250 000 euro po kursie z dnia 1 października roku poprzedzającego rok podatkowy;
2. Przychody uzyskiwane wyłącznie z działalności prowadzonej w formie spółki osób fizycznych, a suma przychodów wspólników spółki z tej działalności nie przekroczyła kwoty 150 000 euro
3. **Stawki ryczału:**
 - **20%** - dotyczy wolnych zawodów (lekarz, weterynarz, pielęgniarka),
 - **17%** - dotyczy np. wynajmu samochodów osobowych, usług zakwaterowania, usług fotograficznych,
 - **8,5%** - dotyczy działalności usługowej, w tym gastronomicznej (w zakresie sprzedaży napojów o zawartości alkoholu powyżej 1,5%), a także świadczenie usług wychowania przedszkolnego i przychodów związanych ze zwalczaniem pożarów,
 - **5,5%** - dotyczy przychodów z działalności wytwórczej, robót budowlanych lub w zakresie przewozów ładunków,
 - **3%** - przychody z działalności gastronomicznej (z wyjątkiem sprzedaży napojów o zawartości alkoholu powyżej 1,5%), działalności usługowej w zakresie handlu, ze świadczenia usług związanych z produkcją zwierzęcą i z działalności rybaków morskich i zalewowych w zakresie sprzedaży ryb pochodzących z własnych połowów
 - **2%** - ze sprzedaży przetworzonych w sposób inny niż przemysłowy produktów roślinnych i zwierzęcych pochodzących z własnej uprawy, hodowli lub chowu
4. **Wyłączenia:**
 - niektóre rodzaje działalności gospodarczej, np.: usługi związane z leśnictwem, roboty ogólnobudowlane, prowadzenie apteki, lombardu, kantoru, handel częściami do pojazdów mechanicznych;
 - osoby prowadzące działalność razem z małżonkiem lub ten sam rodzaj działalności, który prowadzi małżonek;
 - osoby wykonujące wolne zawody (z wyjątkiem zawodu lekarza wszystkich specjalności, technika dentystycznego, położnej, pielęgniarki, tłumacza oraz nauczyciela w zakresie świadczenia usług edukacyjnych, polegających na udzielaniu lekcji na godziny)
5. **Podatnicy są obowiązani za każdy miesiąc obliczać ryczałt od przychodów ewidencjonowanych i wpłacać go na rachunek urzędu skarbowego w terminie do dnia 20 następnego miesiąca, lub do 20 dnia następnego miesiąca po upływie kwartału którego podatek dotyczy;**
6. **Podatnicy są obowiązani do złożenia zeznania według ustalonego wzoru (PIT-28) o wysokości uzyskanego przychodu, wysokości dokonanych odliczeń i należnego ryczału od przychodów ewidencjonowanych - w terminie**

do dnia 31 stycznia następnego roku.

PODATEK LINIOWY:

Cechy:

1. Dochód stanowi różnicę między przychodami a kosztami podatkowymi;
2. **Dochód ma stałą stawkę opodatkowania wynoszącą 19%;**
3. **Obowiązek prowadzenia podatkowej księgi przychodów i rozchodów albo ksiąg rachunkowych;**
4. Dochód można pomniejszyć **wyłącznie** o:
 - straty poniesione z tytułu prowadzenia działalności gospodarczej w latach ubiegłych,
 - zapłacone w roku podatkowym składki na ubezpieczenia społeczne,
 - wpłat na Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego dokonanych przez podatnika w roku podatkowym, do wysokości określonej w przepisach o indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego;
5. Obowiązek zapłaty podatku miesięcznie lub kwartalnie (mali podatnicy);
6. **Terminem wpłaty zaliczki 20 dzień miesiąca następującego po danym miesiącu/kwartale; w związku z wyliczeniami zaliczek na podatek dochodowy przedsiębiorcy nie składają okresowych deklaracji**
7. **Zaliczki za dany rok podatkowy należy wykazać w zeznaniu rocznym PIT-36L (termin 30.04)**

SKALA PODATKOWA

Cechy:

1. Kwota wolna od podatku
2. Możliwość rozliczania się wspólnie z małżonkiem
3. Odliczenia od dochodu:
 - darowizny na kult religijny (6%)
 - wpłaty na IKZE
 - składka na ubezpieczenie społeczne
 - ulgę na Internet (max 760zł)
 - ulgę na nowe technologie (50%)
 - wydatki na działalność badawczo-rozwojową
 - stratę podatkową (50%)
4. Odliczenia od podatku:
 - ulga na dzieci
 - składki na ubezpieczenie zdrowotne

PODATEK VAT- REJESTRACJA VAT

Rejestracja jako podatnik VAT następuje na druku VAT-R. Zgłoszenie rejestracyjne składa się Naczelnikowi Urzędu Skarbowego właściwemu ze względu na:

- miejsce zamieszkania – w przypadku osób fizycznych,
- adres siedziby – w przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych niemających osobowości prawnej.

Obligatoryjna rejestracja jako płatnik podatku VAT dotyczy między innymi następujących rodzajów działalności (niezależnie od osiągniętych przychodów)

- 1) dokonujących dostaw:
 - a) towarów wymienionych w załączniku nr 12 do ustawy o podatku od towarów i usług (złoto, srebro, platyna)
 - b) towarów opodatkowanych podatkiem akcyzowym (z wyjątkami)
 - d) terenów budowlanych,
 - e) nowych środków transportu;
- 2) świadczących usługi:
 - a) prawnicze,
 - b) w zakresie doradztwa (z wyjątkami)
 - c) jubilerskie;

Przedsiębiorcy, którzy przekroczyli 200 000 zł wartości sprzedaży w ciągu całego roku zobowiązani są do złożenia zgłoszenia rejestracyjnego VAT-R. Jeżeli działalność rozpoczynana jest w trakcie roku, limit ten oblicza się proporcjonalnie do ilości miesięcy, jakie pozostały do zakończenia danego roku kalendarzowego.

Status podatnika zwolnionego oznacza, że firma nie musi składać deklaracji rozliczających VAT (np. VAT-7 lub VAT-7K). Oznacza to, iż firma nie wpłaca do urzędu skarbowego kwot z tytułu VAT należnego oraz nie uzyskuje prawa

do odliczenia (zwrotu) podatku naliczonego. W przypadku takich przedsiębiorców, zapisy dotyczące sprzedaży oraz zakupu towarów i usług są wpisywane w kwocie brutto.

Dokonanie rejestracji

Rejestracja jako podatnik VAT następuje za pomocą formularza VAT-R.

Przedsiębiorca może wybrać jeden z dwóch wariantów dotyczących VAT:

rejestracja jako podatnik czynny - składając wypełniony formularz VAT-R,

rejestracja jako podatnik zwolniony - w tym celu przedsiębiorca może, ale nie musi składać formularza VAT-R (składając formularz, należy zaznaczyć na nim, status podatnika VAT zwolnionego).

Gdy przedsiębiorca chce skorzystać ze zwolnienia dotyczącego limitu wartości sprzedaży (150 000zł) lub dokonuje sprzedaży, która korzysta ze zwolnienia ze względu na przedmiot, nie musi rejestrować się na potrzeby VAT. **Należy pilnować limitu sprzedaży, ponieważ jego przekroczenie wiąże się z koniecznością rejestracji. Jeżeli rejestracja VAT jest obowiązkowa, należy jej dokonać przed dokonaniem pierwszej czynności niepodlegającej zwolnieniu z VAT**

Źródło: https://www.biznes.gov.pl/poradnik/-/scenariusz/83-VAT_REJESTRACJA

REJESTRACJA PODATNIKA VAT UE:

Przedsiębiorca, chcący dokonywać transakcji wewnątrzspółnotowych (wewnątrzspółnotowa dostawa towarów, wewnątrzspółnotowe nabycie towarów, świadczenie usług, import usług) musi się zarejestrować w bazie podatników VAT UE. Czynności rejestracyjne należy dokonać przed dniem dokonania pierwszej wewnątrzspółnotowej dostawy lub pierwszego wewnątrzspółnotowego nabycia towarów albo świadczenia lub nabycia w/w usług. Naczelnik urzędu skarbowego rejestruje podmiot, który dokonał wspomnianej rejestracji jako podatnika VAT UE i na tą okoliczność wydaje przedsiębiorcy stosowne potwierdzenie. Od tego momentu przedsiębiorca jest widoczny w bazie VIES (VAT Information Exchange System). Od tego też momentu dla potrzeb rozliczania transakcji wewnątrzspółnotowych przedsiębiorca ma obowiązek posługiwania się numerem identyfikacji podatkowej poprzedzonym kodem PL.W ramach rozliczania podatku VAT związanego z transakcjami wewnątrzspółnotowymi przedsiębiorca jest zobowiązany, poza deklaracjami VAT-7, czy VAT-7K, dodatkowo sporządzać informacje podsumowujące na formularzach VAT UE.

Źródło: www.biznes.gov.pl/poradnik/-/scenariusz/44-REJESTRACJA_PODATNIKOW_DLA_POTRZEB_TRANSAKCJI_W_UE

Cechy:

1. Stawki

Stawki VAT w 2016r.	Podstawa opodatkowania
23%	podstawowa stawka VAT,
8%	towary i usługi wymienione w załączniku 3 ustawy o VAT, m.in: budowy, remonty, modernizacje,
5%	towary wymienione w załączniku 10 ustawy o VAT, m.in: produkty żywnościowe takie jak chleb, nabiał, przetwory mięsne oraz soki, a także książki oraz czasopisma specjalistyczne,
0%	m.in. wewnątrzspółnotowa dostawa towarów oraz eksport towarów.

2. Rozliczanie miesięczne do 25 dnia każdego miesiąca za miesiąc poprzedni, lub kwartalne do 25 dnia miesiąca następującego po każdym kwartale
3. Osoby fizyczne składają deklarację VAT-7 lub VAT-7K w urzędzie właściwym ze względu na adres zamieszkania podatnika, natomiast spółki w urzędzie właściwym ze względu na adres siedziby przedsiębiorstwa.
4. **Obowiązek podatkowy: Obowiązek podatkowy powstaje, co do zasady, z chwilą dokonania dostawy towarów lub wykonania usługi.**
5. Odliczenie podatku naliczonego:
6. posiadanie przez nabywcę faktury VAT,
7. powstał obowiązek podatkowy u sprzedawcy,

FAKTURA SPRZEDAŻY:

1. **Fakturę sprzedaży wystawiamy do 15-go kolejnego miesiąca** lub 30 dni przed zakończeniem wykonania usługi.
2. **Najważniejsza jest data sprzedaży tj. data wykonania usługi!** Co do zasady z tą datą powstaje obowiązek podatkowy, dlatego jest to tak ważne by była prawidłowo wskazana szczególnie na przełomie miesiąca.
3. Ważna jest spójność dat:

Sprzedawca		Nabywca						
NIP: _____		NIP: _____						
_____ dnia _____		_____ data wystawienia						
FAKTURA Nr _____								
31.01.2016								
Sposób płatności: <input type="checkbox"/> gotówka <input type="checkbox"/> przelew		Termin płatności: _____						
Zamówienie: _____		Nazwa Banku: _____						
Nr konta: _____								
Lp.	Nazwa towaru lub usługi	Podstawowa cena jednostkowa bez podatku	Stawa j.m.	Ilość	Cena jednostkowa bez podatku	Wartość netto (ilość x cena)	Podatek	Wartość towaru (netto) z podatkiem
	Wysyłka korespondencji w miesiącu styczniu 2016							

- Przy wystawianiu faktury należy sprawdzać:
 - dane z KRS lub CEIDG
 - spójność umowy z fakturą.
- Usługi ciągłe tzw. „abonamentowe” – rozliczamy zgodnie z następującymi po sobie okresami rozliczeniowymi, tzn. jeśli usługa jest rozliczana w miesiącach, zazwyczaj wystawia się faktury na koniec danego miesiąca czyli np. 31 grudnia za usługi wykonane w grudniu. Może być ustalony inny okres rozliczeniowy, ale powinno to być systematyczne i spójne.

KASA FISKALNA

- Limit: **20 000 zł** (wartość sprzedaży na rzecz osób fizycznych nieprowadzących działalności oraz rolników ryczałtowych)
- W przypadku podatników rozpoczynających sprzedaż w trakcie roku limit ten wylicza się **proporcjonalnie** do okresu dokonywania sprzedaży, czyli limit **liczymy od momenty pierwszej sprzedaży na rzecz osób fizycznych** do końca roku (a nie od daty rozpoczęcia działalności)

Przykład:

Podatnik rozpoczął sprzedaż na rzecz osób prywatnych w dniu 1 listopada 2016 r.

Wyliczenie limitu uprawniającego do zwolnienia z kasy fiskalnej w 2016 r.:

$20.000 \text{ zł} \times 61/366 = 3.333,33 \text{ zł}$ (gdzie: 61 - liczba dni, jaka pozostała do końca roku, 366 - liczba dni w roku podatkowym).

- Podatnik traci prawo do zwolnienia z ewidencjonowania **po upływie dwóch miesięcy następujących po miesiącu, w którym przekroczył obowiązujący limit** obrotów w wysokości 20.000 zł.
- Procedura:
 - złożenie właściwemu naczelnikowi urzędu skarbowego pisemnego **zawiadomienia** o liczbie kas rejestrujących i miejscu (adresie) ich używania do ewidencjonowania
 - fiskalizacja** kasy rejestrującej - dokonuje jej się jednorazowo, a polega ona na inicjacji pracy modułu oraz pamięci urządzenia. Cały proces kończy się wydrukiem dobowego raportu fiskalnego.
 - zgłoszenie kasy do US w ciągu 7 dni od fiskalizacji**
 - Wzór jest określony i stanowi załącznik nr 3 do Rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie kryteriów i warunków technicznych, którym muszą odpowiadać kasy rejestrujące oraz warunków ich stosowania.
 - Otrzymanie od naczelnika urzędu numeru ewidencyjnego, który należy w sposób trwały umieścić na urządzeniu.
- Ulga na kasę

Czynny podatnik VAT - rozlicza ulgę w deklaracji VAT-7 za miesiąc, w którym rozpoczęto ewidencjonowanie lub za miesiące następane.

- Należny > naliczonego** - kwotę do wpłaty pomniejsza się o przysługującą ulgę.
- Naliczony > należny** - zwrotu w danym miesiącu przysługuje

- 25% kwoty przysługującej ulgi, przy rozliczeniu miesięcznym
- 50% kwoty przysługującej ulgi – przy rozliczeniu kwartalnym

Podatnik zwolniony z VAT – należy złożyć wniosek o zwrot kwoty wydatkowanej na zakup kasy rejestrującej do

Naczelnika Urzędu Skarbowego; termin zwrotu: 25 dnia od daty złożenia wniosku.

Do wniosku dołączyć należy:

- informację określającą imię i nazwisko lub nazwę podmiotu świadczącego usługi serwisowe, który dokonał fiskalizacji rasy;
- oryginał faktury potwierdzającej zakup rasy wraz z dowodem zapłaty całej należności za rasę;
- informację o numerze rachunku bankowego, na który należy dokonać zwrotu (**w przypadku prowadzących działalność gospodarczą numer musi być podany też w CEIDG**)

ZAŁOŻENIE DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ – WPIS DO CENTRALNEJ EWIDENCJI I INFORMACJI O DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ

www.ceidg.gov.pl -> instrukcja wypełniania wniosku CEIDG-1

Osoba fizyczna chcąc rozpocząć indywidualną działalność gospodarczą lub działalność w formie spółki cywilnej zobowiązana jest przesać wniosek o wpis do Centralnej Ewidencji I Informacji Działalności Gospodarczej.

Złożenie takiego wniosku nie podlega opłatom.

Warto wskazać, że wniosek o wpis do CEIDG jest jednocześnie wnioskiem do:

- **Urzędu Skarbowego w sprawie wydania numeru identyfikacyjnego NIP**
- **ZUS lub KRUS w sprawie zgłoszenia płatnika składek**
- **Urzędu Statystycznego o nadanie numer REGON.**

Na wniosku CEIDG dokonuje się także:

- Wyboru formy opodatkowania,
- Wyboru sposobu wpłacania zaliczek na podatek dochodowy (miesięczny/kwartalny),
- Zawiadomienia o prowadzeniu ksiąg rachunkowych lub podatkowej książki przychodów i rozchodów
- Zawiadomienia o zawarciu umowy z biurem rachunkowym,

Wniosek o wpis do CEIDG można złożyć na 4 sposoby:

- poprzez papierowy formularz wydrukowany ze strony CEIDG złożony w dowolnym Urzędzie Gminy **UWAGA! Nie musi to być urząd właściwy ze względu na miejsce zamieszkania czy miejsce prowadzenia działalności.**
- jako formularz papierowy przesyłany do gminy listem poleconym z notarialnym potwierdzeniem własnoręcznego podpisu wnioskodawcy
- przesać do gminy formularz elektronicznie, a następnie podpisać go w urzędzie w ciągu 7 dni od wysyłki przez Internet.
- wypełnić wniosek on – line i zatwierdzić go podpisem elektronicznym lub z wykorzystaniem profilu zaufanego ePUAP – ten sposób nie wymaga wizyty w urzędzie, jest to tzw. zero okienko

Wniosek zintegrowany składa się z części głównej:

– CEIDG – 1

Oraz części nieobligatoryjnych (wypełnianych w razie potrzeby):

CEIDG – MW (dodatkowe miejsca wykonywania działalności)

CEIDG – RB (informacje o rachunkach bankowych)

CEIDG – RD (pozostałe rodzaje wykonywanej działalności gospodarczej)

CEIDG – SC (udziały w spółkach cywilnych)

CEIDG – PN (udzielone pełnomocnictwa)

W przypadku wniosku złożonego przez Internet wpis do CEIDG dokonywany jest **nie później niż następnego dnia po złożeniu wniosku**. W przypadku błędów na formularzu złożonym w gminie organ wezwie do jego skorygowania lub uzupełnienia w terminie 7 dni roboczych.

WAŻNE:

1. **Firma przedsiębiorcy: firma osoby fizycznej jest imię i nazwisko. Istnieje możliwość dodatnia pseudonimu lub określenia wskazującego na przedmiot działalności, miejsca prowadzenia oraz innych określeń dowolnie obranych. Firma przedsiębiorcy (nazwa firmy) powinna odróżniać się od innych przedsiębiorców; firma nie może wprowadzać w błąd.**
2. **Data rozpoczęcia działalności – data nie może być wcześniejsza niż dzień złożenia wniosku CEIDG-1. Przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą w dniu złożenia wniosku o wpis.**
3. **Przedsiębiorca zobowiązany jest posiadać tytuł prawny do nieruchomości, których adresy podlegają wpisowi do CEIDG. Nie ma obowiązku dołączać tych dokumentów do wniosku on-line oraz papierowo w urzędzie gminy.**

Ochrona danych osobowych

Kodeks Pracy

Art. 221. § 1. Pracodawca ma prawo żądać od osoby ubiegającej się o zatrudnienie podania danych osobowych obejmujących:

- 1) imię (imiona) i nazwisko,
- 2) imiona rodziców,
- 3) datę urodzenia,
- 4) miejsce zamieszkania (adres do korespondencji),
- 5) wykształcenie,
- 6) przebieg dotychczasowego zatrudnienia.

§ 2. Pracodawca ma prawo żądać od pracownika podania, niezależnie od danych osobowych, o których mowa w § 1, także:

- 1) innych danych osobowych pracownika, a także imion i nazwisk oraz dat urodzenia dzieci pracownika, jeżeli podanie takich danych jest konieczne ze względu na korzystanie przez pracownika ze szczególnych uprawnień przewidzianych w prawie pracy,
- 2) numeru PESEL pracownika nadanego przez Rządowe Centrum Informatyczne Powszechnego Elektronicznego Systemu Ewidencji Ludności (RCI PESEL).

§ 3. Udostępnienie pracodawcy danych osobowych następuje w formie oświadczenia osoby, której one dotyczą. Pracodawca ma prawo żądać udokumentowania danych osobowych osób, o których mowa w § 1 i 2.

§ 4. Pracodawca może żądać podania innych danych osobowych niż określone w § 1 i 2, jeżeli obowiązek ich podania wynika z odrębnych przepisów.

§ 5. W zakresie nieuregulowanym w § 1-4 do danych osobowych, o których mowa w tych przepisach, stosuje się przepisy o ochronie danych osobowych.

Pracodawca nie może żądać od kandydata do pracy innych danych, np. o stanie cywilnym, rodzinnym. Żądanie od kandydata do pracy innych informacji, np. zaświadczenia o niekaralności, jest dopuszczalne tylko w sytuacji, gdy ze względu na rodzaj zatrudnienia zezwalają na to odpowiednie przepisy prawa lub gdy jest w nich zapisane, że określone stanowisko może objąć jedynie osoba wcześniej niekarana. W innych przypadkach żądanie od osoby ubiegającej się o zatrudnienie takiego zaświadczenia jest niedopuszczalne.

Gromadzona przez pracodawcę dokumentacja pracownicza stanowi zbiór danych osobowych, którego administratorem jest pracodawca. Pozyskiwanie, gromadzenie, utrwalanie, przechowywanie i udostępnianie danych o pracownikach stanowi ich przetwarzanie i jest dopuszczalne tylko w określonych przypadkach.

Przetwarzanie danych osobowych, co do których nie jest się uprawnionym na podstawie ustawy o ochronie danych osobowych, jest zagrożone karą grzywny, ograniczenia wolności lub pozbawienia wolności do lat 2.

Pracodawca powinien upoważnić na piśmie pracowników zajmujących się sprawami pracowniczymi do przetwarzania danych osobowych (art. 37 ustawy o ochronie danych osobowych). Upoważnienie to sporządza się oddzielnie dla każdego pracownika zajmującego się sprawami pracowniczymi i określa się w nim zakres upoważnienia do przetwarzania danych.

Wstępne badania lekarskie i szkolenie BHP

Art. 229. § 1. Wstępnym badaniom lekarskim, z zastrzeżeniem § 1[!], podlegają:

- 1) osoby przyjmowane do pracy;
- 2) pracownicy młodociani przenoszeni na inne stanowiska pracy i inni pracownicy przenoszeni na stanowiska pracy, na których występują czynniki szkodliwe dla zdrowia lub warunki uciążliwe.

§ 1[!]. Wstępnym badaniom lekarskim nie podlegają osoby:

- 1) przyjmowane ponownie do pracy u tego samego pracodawcy na to samo stanowisko lub na stanowisko o takich samych warunkach pracy w ciągu 30 dni po rozwiązaniu lub wygaśnięciu poprzedniego stosunku pracy z tym pracodawcą;
- 2) przyjmowane do pracy u innego pracodawcy na dane stanowisko w ciągu 30 dni po rozwiązaniu lub wygaśnięciu poprzedniego stosunku pracy, jeżeli przedstawią pracodawcy aktualne orzeczenie lekarskie stwierdzające brak przeciwwskazań do pracy w warunkach pracy opisanych w skierowaniu na badania lekarskie, a pracodawca ten

stwierdzi, że warunki te odpowiadają warunkom występującym na danym stanowisku pracy, z wyłączeniem osób przyjmowanych do wykonywania prac szczególnie niebezpiecznych.

§ 1^a. Przepis § 1^a pkt 2 stosuje się odpowiednio w przypadku przyjmowania do pracy osoby pozostającej jednocześnie w stosunku pracy z innym pracodawcą.

§ 4. Pracodawca nie może dopuścić do pracy pracownika bez aktualnego orzeczenia lekarskiego stwierdzającego brak przeciwwskazań do pracy na określonym stanowisku w warunkach pracy opisanych w skierowaniu na badania lekarskie.

§ 4 a. Wstępne, okresowe i kontrolne badania lekarskie przeprowadza się na podstawie skierowania wydanego przez pracodawcę.

§ 6. Badania, o których mowa w § 1, 2 i 5, są przeprowadzane na koszt pracodawcy. Pracodawca ponosi ponadto inne koszty profilaktycznej opieki zdrowotnej nad pracownikami, niezbędnej z uwagi na warunki pracy.

§ 7. Pracodawca jest obowiązany przechowywać orzeczenia wydane na podstawie badań lekarskich, o których mowa w § 1, 2 i 5.

Skierowanie na badania lekarskie jest wydawane pracownikowi w 2 egzemplarzach. Jedno zostaje przedstawione lekarzowi medycyny pracy, drugie otrzyma pracownik. Skierowanie ma zawierać niezbędne dane dotyczące opisu warunków pracy, uwzględniające informacje o występowaniu na stanowisku lub stanowiskach pracy czynników niebezpiecznych, szkodliwych dla zdrowia lub uciążliwych i innych wynikających ze sposobu wykonywania pracy, z podaniem wielkości narażenia oraz aktualnych pomiarów czynników szkodliwych dla zdrowia.

Zaświadczenia o odbyciu profilaktycznych badań lekarskich pracowników pracodawca przechowuje w aktach osobowych. Zaświadczenie z badań wstępnych zamieszcza się w części A, natomiast zaświadczenia ze wszystkich pozostałych badań w części B lub C akt osobowych.

Nie wolno dopuścić do pracy pracownika, który nie posiada orzeczenia o braku przeciwwskazań do pracy na zajmowanym stanowisku pracy.

Szkolenie BHP

Art. 2373. § 1. Nie wolno dopuścić pracownika do pracy, do której wykonywania nie posiada on wymaganych kwalifikacji lub potrzebnych umiejętności, a także dostatecznej znajomości przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.

§ 2. Pracodawca jest obowiązany zapewnić przeszkolenie pracownika w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy przed dopuszczeniem go do pracy oraz prowadzenie okresowych szkoleń w tym zakresie. Szkolenie pracownika przed dopuszczeniem do pracy nie jest wymagane w przypadku podjęcia przez niego pracy na tym samym stanowisku pracy, które zajmował u danego pracodawcy bezpośrednio przed nawiązaniem z tym pracodawcą kolejnej umowy o pracę.

§ 2^a. Pracodawca jest obowiązany odbyć szkolenie w dziedzinie bezpieczeństwa i higieny pracy w zakresie niezbędnym do wykonywania cięższych na nim obowiązków. Szkolenie to powinno być okresowo powtarzane.

§ 3. Szkolenia, o których mowa w § 2, odbywają się w czasie pracy i na koszt pracodawcy.

Art. 2374. § 1. Pracodawca jest obowiązany zaznajamiać pracowników z przepisami i zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy dotyczącymi wykonywanych przez nich prac.

§ 2. Pracodawca jest obowiązany wydawać szczegółowe instrukcje i wskazówki dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy na stanowiskach pracy.

§ 3. Pracownik jest obowiązany potwierdzić na piśmie zapoznanie się z przepisami oraz zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy.

Pracodawca ponosi odpowiedzialność za całość stanu bezpieczeństwa i higieny pracy w zakładzie pracy. Na zakres odpowiedzialności nie wpływają obowiązki pracowników w zakresie bhp ani powierzenie wykonywania zadań służby bhp specjalistom spoza zakładu. Pracodawcy nie mogą więc bronić się w przypadku zaniedbań z zakresu bhp tym, że powierzyli wykonywanie zadań oraz odpowiedzialność za nie wyznaczonym pracownikom lub osobom pełniącym w zakładzie zadania służby bezpieczeństwa i higieny pracy.

Każdego nowozatrudnionego pracownika pracodawca ma obowiązek poddać szkoleniom wstępnym w zakresie bhp. W zakres takiego szkolenia wchodzi instruktaż ogólny oraz instruktaż stanowiskowy przeprowadzony zgodnie z programem opracowanym przez pracodawcę lub jednostkę przeprowadzającą szkolenia.

Fakt odbycia szkoleń wstępnych powinien być potwierdzony w karcie szkolenia wstępnego pracowników. Osoba, która nie przeszła szkoleń wstępnych, nie może być dopuszczona do pracy na stanowisku pracy.

Pracodawca ma obowiązek dokonać oceny i dokumentować ryzyko zawodowe występujące przy określonych pracach oraz stosować niezbędne środki profilaktyczne zmniejszające ryzyko. Pracodawca musi zapoznać pracowników z opracowaną oceną ryzyka zawodowego. Oceny należy dokonać na wszystkich występujących w zakładzie stanowiskach pracy. Musi ona identyfikować wszystkie zagrożenia występujące na danym stanowisku i związane z określoną pracą.

Pracownik, zapoznając się z tym dokumentem, powinien mieć pełną wiedzę o zagrożeniach związanych z jego pracą oraz o sposobach przeciwdziałania ewentualnym zagrożeniom.

Nie poinformowanie pracowników o ryzyku zawodowym, zagrożeniach dla zdrowia i możliwości zachorowania na chorobę zawodową umożliwia choremu pracownikowi uzyskanie dodatkowego odszkodowania na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego (wyrok SN z 19 kwietnia 2013 r., III PK 45/12).

Elementy umowy o pracę

Obowiązkowe elementy umowy o pracę	Omówienie
strony umowy	dane pracodawcy (nazwa i adres firmy lub imię i nazwisko oraz adres pracodawcy) i dane pracownika (imię i nazwisko oraz adres zamieszkania)
rodzaj umowy	na czas nieokreślony, określony, na zastępstwo itd.
data zawarcia umowy	jeżeli umowa nie zawiera terminu rozpoczęcia pracy, za taki dzień uważa się datę zawarcia umowy
rodzaj pracy	najczęściej jest to podanie nazwy stanowiska pracy, na którym będzie zatrudniony pracownik np. stolarz, sekretarka, pracownik ochrony itd.
miejsce wykonywania pracy	to jeden z najważniejszych elementów umowy o pracę. Problem z jego określeniem nie powstaje w sytuacji, gdy praca wykonywana stale w jednym miejscu – wtedy w umowie wskazuje się adres tego miejsca pracy. Problem pojawia się w przypadku pracowników, którzy świadczą pracę stale w różnych, np. przedstawiciele handlowi, ekipy budowlane itp. Wówczas wskazanie jako miejsca pracy siedziby pracodawcy wiązałoby się każdorazowo z koniecznością refundacji pracownikom kosztów podróży służbowej. Najczęściej w takim przypadku wskazuje się jako słuszne maksymalne rozszerzenie w umowie o pracę miejsca pracy do jednostki podziału terytorialnego kraju, a zatem określonego miasta, powiatu, województwa czy regionu
wynagrodzenie za pracę odpowiadające rodzajowi pracy, ze wskazaniem składników wynagrodzenia	należy wymienić wszystkie składniki wynagrodzenia przysługujące pracownikowi. W przypadku wynagrodzenia prowizyjnego wynagrodzenie za pracę można określić procentowo, np. 5% zysku netto firmy. Jeżeli pracownik jest wynagradzany akordowo, można podać jego wynagrodzenie wskazując np. stawkę należności za wykonane zadanie, za czynność lub usługę
wymiar czasu pracy	Np. pełny etat, ½ etatu, ⅓ etatu
termin rozpoczęcia pracy	to data, w której na zostać nawiązany z pracownikiem stosunek pracy, a nie dzień, w którym pracownik ma stawić się do pracy

Inne postanowienia	Przykładowo przy zatrudnieniu pracownika na część etatu obowiązkowym zapisem w umowie o pracę jest uzgodniony przez pracodawcę i pracownika dopuszczalny limit godzin pracy ponad określony w umowie o pracę wymiar czasu pracy, którego przekroczenie uprawnia pracownika do dodatku jak za pracę w godzinach nadliczbowych. Od 22 lutego 2016r. w umowach o pracę na czas określony trzeba będzie wskazać cel zawarcia umowy i obiektywne przyczyny leżące po stronie pracodawcy, które spowodowały zawarcie umowy powyżej limitów (czyli powyżej 33 miesięcy i więcej niż 3 umowy na czas określony).
Nieobowiązkowe elementy umowy o pracę	Omówienie
Postanowienia uznaniowe	zapisy wynikające z dodatkowych ustaleń stron w zakresie warunków pracy i płacy, np. zachowanie tajemnicy przedsiębiorstwa, przydzielenie samochodu służbowego, przyznanie dodatkowych świadczeń, np. dodatkowego urlopu wypoczynkowego

Rozwiązanie umowy o pracę

Art. 30. § 1. Umowa o pracę rozwiązuje się:

- 1) na mocy porozumienia stron;
- 2) przez oświadczenie jednej ze stron z zachowaniem okresu wypowiedzenia (rozwiązanie umowy o pracę za wypowiedzeniem);
- 3) przez oświadczenie jednej ze stron bez zachowania okresu wypowiedzenia (rozwiązanie umowy o pracę bez wypowiedzenia);
- 4) z upływem czasu, na który była zawarta.
- 5) (uchylony)

§ 2. Umowa o pracę na okres próbny rozwiązuje się z upływem tego okresu, a przed jego upływem może być rozwiązana za wypowiedzeniem.

§ 21. Okres wypowiedzenia umowy o pracę obejmujący tydzień lub miesiąc albo ich wielokrotność kończy się odpowiednio w sobotę lub w ostatnim dniu miesiąca.

§ 3. Oświadczenie każdej ze stron o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu umowy o pracę bez wypowiedzenia powinno nastąpić na piśmie.

§ 4. W oświadczeniu pracodawcy o wypowiedzeniu umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony lub o rozwiązaniu umowy o pracę bez wypowiedzenia powinna być wskazana przyczyna uzasadniająca wypowiedzenie lub rozwiązanie umowy.

§ 5. W oświadczeniu pracodawcy o wypowiedzeniu umowy o pracę lub jej rozwiązaniu bez wypowiedzenia powinno być zawarte pouczenie o przysługującym pracownikowi prawie odwołania do sądu pracy.

Art. 32. § 1. Każda ze stron może rozwiązać umowę o pracę za wypowiedzeniem.

§ 2. Rozwiązanie umowy o pracę następuje z upływem okresu wypowiedzenia.

Rodzaj umowy	Okresy wypowiedzenia
umowa na okres próbny	<ul style="list-style-type: none"> • 3 dni robocze, jeżeli okres próbny nie przekracza 2 tygodni • 1 dzień, jeżeli okres próbny jest dłuższy niż 2 tygodnie • 2 tygodnie w przypadku umowy 3-miesięcznej
umowa na czas określony (w tym zastępstwo)*	<ul style="list-style-type: none"> • 2 tygodnie, jeżeli pracownik był zatrudniony krócej niż 6 miesięcy • 1 miesiąc, jeżeli pracownik był zatrudniony co najmniej 6 miesięcy • 3 miesiące, jeżeli pracownik był zatrudniony co najmniej 3 lata
umowa na czas nieokreślony	<ul style="list-style-type: none"> • 2 tygodnie, jeżeli pracownik był zatrudniony krócej niż 6 miesięcy • 1 miesiąc, jeżeli pracownik był zatrudniony co najmniej 6 miesięcy • 3 miesiące, jeżeli pracownik był zatrudniony co najmniej 3 lata

* Wydłużenie okresów wypowiedzenia wynika z art. 1 pkt. 6 ustawy z 25 czerwca 2015r. o zmianach ustawy – Kodeksu pracy oraz innych ustaw (Dz.U. z 2015 r., poz. 1220). Zmiana wejdzie w życie 22 lutego 2016r.

Art. 37. § 1. W okresie co najmniej dwutygodniowego wypowiedzenia umowy o pracę dokonanego przez pracodawcę pracownikowi przysługuje zwolnienie na poszukiwanie pracy, z zachowaniem prawa do wynagrodzenia.

§ 2. Wymiar zwolnienia wynosi:

1) 2 dni robocze - w okresie dwutygodniowego i jednomiesięcznego wypowiedzenia;

2) 3 dni robocze - w okresie trzymiesięcznego wypowiedzenia, także w przypadku jego skrócenia na podstawie art. 361 § 1.

Art. 39. Pracodawca nie może wypowiedzieć umowy o pracę pracownikowi, któremu brakuje nie więcej niż 4 lata do osiągnięcia wieku emerytalnego, jeżeli okres zatrudnienia umożliwia mu uzyskanie prawa do emerytury z osiągnięciem tego wieku.

Art. 41. Pracodawca nie może wypowiedzieć umowy o pracę w czasie urlopu pracownika, a także w czasie innej usprawiedliwionej nieobecności pracownika w pracy, jeżeli nie upłynął jeszcze okres uprawniający do rozwiązania umowy o pracę bez wypowiedzenia.

Asertywność, radzenie sobie ze stresem i konfliktem

Istota komunikacji

Komunikacja - (z łac. Communicatio)wymiana, łączność, rozmowa); w odniesieniu do ludzi oznacza porozumiewanie się.

Rozmowa pozwala na:

- Wyrazić swoje myśli, przekonania, uczucia i podzielić się z innymi własnymi doświadczeniami,
- Wymienić z innymi posiadane informacje, uzgodnić poglądy,
- Dokonać zmiany w zachowaniu innych ludzi, wydać polecenia, wykonać wspólne działania,
- Wyrazić nasz stosunek do partnera i określić własną pozycję w związku,
- Nawiązać więzi społeczne między ludźmi i zaspokoić ich potrzeby,
- Przyczynia się także do kształtowania naszego obrazu siebie.

Skuteczna komunikacja między dwoma osobami zachodzi wtedy, kiedy odbiorca rozumie sytuację zgodnie z zamierzeniami nadawcy.

PAMIĘTAJ!

W komunikacji interpersonalnej każdy jest nadawcą i odbiorcą.

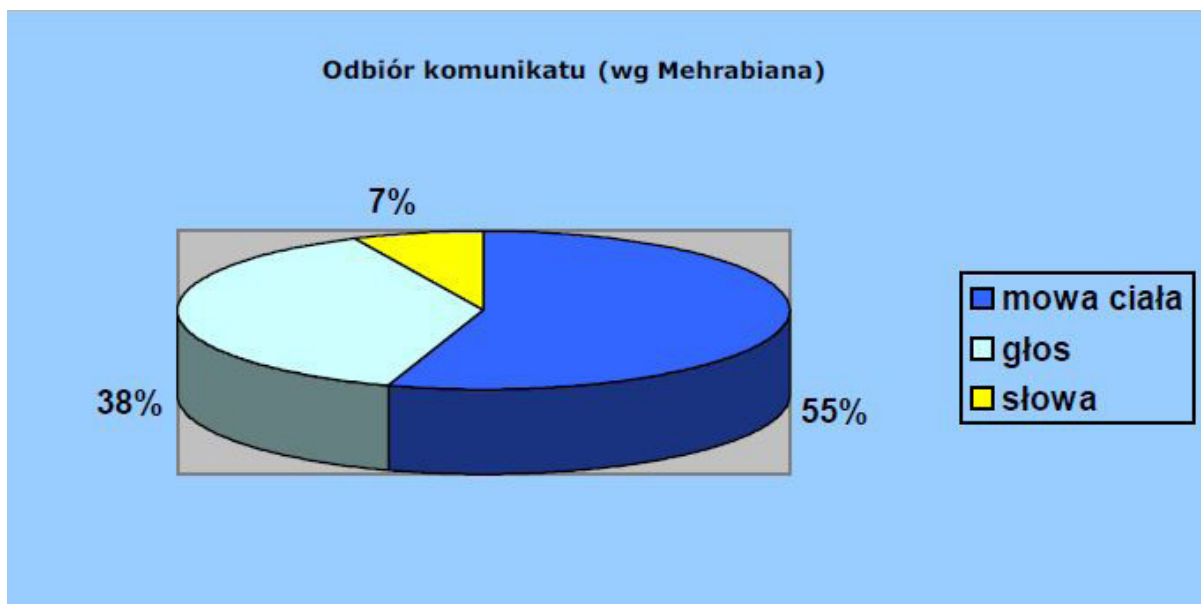
Komunikacja werbalna a Komunikacja niewerbalna

Komunikacja werbalna czyli słowna.

Komunikacja niewerbalna czyli bezsłowna obejmująca gesty, mimikę i mowę ciała.

Jak myślisz która komunikacja ma większe znaczenie?

Werbalna czy Niewerbalna?



W komunikacji werbalnej dużą rolę odgrywają takie czynniki, jak:

- Akcent i modulowanie wypowiedzianych kwestii, co często ma większy wpływ na partnera interakcji niż treść wypowiedzi.
- Stopień płynności mowy.
- Zawartość (treść) wypowiedzi - w tym przypadku zasób leksykalny ma związek z kompetencjami kulturowymi jednostki - Np. osoby o mniejszych kompetencjach kulturowych rzadziej posługują się językiem literackim, a częściej gwarą środowiskową lub regionalną.

Komunikacji werbalnej najczęściej towarzyszy komunikacja niewerbalna.

Komunikacja niewerbalna może wyrażać się poprzez:

- Sposób, w jaki tworzymy otoczenie fizyczne, w którym pracujemy i mieszkamy;
- Odległość, w jakiej stajemy od kogoś;
- Gesty;
- Sposób, w jaki: siedzimy, stoimy, chodzimy, kontaktujemy się, wzrokowo;
- Wzdychanie, płacz, marszczenie brwi, uśmiechanie się, śmiech, błaznowanie;
- Ton głosu;

- Nasze otoczenie: dom, pracę, samochód, rodzinę, przyjaciół;
- Nasz wygląd: twarz, włosy, ciało, odzież i jej kolor, męskość, kobiecość.

Komunikaty niewerbalne

- Służą przekazywaniu znaczeń (emblematy)
- Ilustrują to, co się mówi (ilustratory)
- Regulują przebieg rozmowy i stosunki między rozmówcami (regulatory)
- Służą przekazywaniu uczuć
- Pozwalają dostosować się do aktualnej sytuacji (adaptatory)

Bariery komunikacyjne

Komunikowanie się w formie rozmowy jest procesem dwustronnym o określonej dynamice. Przebiega sprawnie dopóty, dopóki partnerzy nie natrafią na BARIERY.

Komunikowanie jest nieefektywne gdy:

- słucha się tylko tego, co chce usłyszeć (nastawienie się wyłącznie na „wylapanie” określonych informacji),
- przerywa się czyjąś wypowiedź (jest to oznaką złego wychowania i denerwuje rozmówcę),
- kończy się za kogoś zdanie (jakby się chciało powiedzieć „wiem już o co Ci chodzi, mogę to powiedzieć szybciej i lepiej”), demonstrując tym samym zniecierpliwienie
- skupia się głównie na własnej osobie i na tym, co się samemu za chwilę powie, interesuje się przede wszystkim własnym punktem widzenia,
- nie zadaje się pytań otwartych, ale zamknięte, przy których wystarczą odpowiedzi „tak” lub „nie”,
- nie daje się partnerowi szansy na lepsze poznanie siebie,
- ocenia się często, wydając wyrok, zamiast podkreślić, że to tylko moje zdanie i mogę się mylić

Aktywne słuchanie oznacza pełne zrozumienie treści i znaczenia przekazu wysyłanego przez partnera rozmowy.

- Kluczem do prawdziwego i uważnego słuchania jest zaangażowanie i intencja!!!
- Technikami wspomagającymi aktywne słuchanie są:
- Parafrazowanie
- Precyzowanie
- Klaryfikacja
- Podsumowanie
- Pytania – otwarte i zamknięte

Warunki dla aktywnego słuchania:

- jesteś fizycznie i psychicznie skoncentrowany na rozmówcy (mały dystans, kontakt wzrokowy),
- traktujesz drugą osobę w sposób partnerski,
- nie oceniasz,
- nie uogólniasz,
- nie nadinterpretujesz,
- starasz się stworzyć rozmówcy warunki do wolnej i nieskrępowanej wypowiedzi (nie sugeruj, nie manipuluj),
- starasz się sprawdzić czy dobrze rozumiesz rozmówcę (klaryfikacja, parafraza, precyzja),
- mówisz wprost o sobie, wyrażasz swoje potrzeby, uczucia i propozycje.

Aktywne słuchanie – Parafraza

Parafrazowanie – powtarzanie własnymi słowami tego, co – jak nam się wydaje –powiedziała druga osoba.

Może rozpoczynać się od zwrotów:

- „O ile Cię dobrze zrozumiałem...”
- „A więc twierdzisz, że ...”
- „A więc sądzisz, że ...”
- „Chcesz powiedzieć, że ..”
- „Innymi słowy ...”

Korzyści z parafrazy:

- sympatia i szacunek nadawcy (sygnał, że słuchamy),
- zapobiega złości, łagodzi kryzysy (wycisza emocje, daje czas na myślenie),

- zapobiega nieporozumieniom (porządkuje rozumienie odbiorcy i myślenie nadawcy),
- pomaga zapamiętać informacje,
- likwiduje lub zmniejsza bariery utrudniające uważne słuchanie.

PAMIĘTAJ!

Wykraczanie „poza wypowiedź” nie jest już parafrazą! Bądź precyzyjny niczym chirurg.

Aktywne Słuchanie – Precyzowanie

Precyzowanie polega na zadawaniu pytań po to, aby uzyskać pełniejszego obraz sytuacji lub wyjaśnić wątpliwości.

Precyzowanie zawiera w sobie korzyści takie jak daje parafraza, a ponadto:

- pozwalasz odczuć drugiej osobie, że jesteś zainteresowany tematem,
- dowiadujesz się więcej niż tylko ogólniki.

Specyficznym przypadkiem precyzowania jest skupianie się na najważniejszym, tzn. prosimy o skupienie się na najważniejszej kwestii oraz prowadzenie, czyli porządkowanie wypowiedzi rozmówcy, ośmielenie go.

Aktywne Słuchanie – Klaryfikacja

Klaryfikacja to uporządkowanie i uogólnienie istotnych elementów wypowiedzi partnera, często pełni rolę podsumowania; zaczyna się od słów:

- „Czy to znaczy, że...”
- „Jeśli dobrze cię zrozumiałam to...”

Korzyści z klaryfikacji:

weryfikuje poziom zrozumienia się rozmówców,
często pomaga partnerowi zobaczyć własną wypowiedź w przejrzystej formie.

Aktywne Słuchanie – Podsumowanie, Zachęta,

Podsumowanie to zebranie wszystkich najważniejszych informacji i ustaleń poczynionych podczas rozmowy.

- „Podsumowując.....”
- „Zatem, umawiamy się na.....”

Zachęta oznacza pokazanie zainteresowania za pomocą potakiwania głową,

- używania zwrotów „aha” itp. a także zapraszania do dalszej rozmowy – opowiedz mi coś więcej o tym.
- korzyści z zachęty to przede wszystkim zachęcony rozmówca!

Aktywne Słuchanie – Odzwierciedlanie uczuć

Odzwierciedlanie polega w głównej mierze na uważnym słuchaniu treści wypowiedzi oraz obserwowaniu sposobu jej przekazywania. Korzyści z tej techniki to przede wszystkim postawienie lustra dla rozmówcy, przydatne zwłaszcza w przypadku rozmów o trudnych sytuacjach, doświadczeniach, emocjach. Np. *Słyszę, że ta sytuacja wywołuje w Tobie smutek.*

Ponadto:

- Pozwala rozmówcy przekonać się, że jest słuchany i rozumiany
- Pomaga nawiązać głębszy kontakt z własnymi uczuciami oraz treścią wypowiedzi
- Zachęcamy do kontynuacji wypowiedzi.

Przykładowe słowa wyrażające uczucia:

Apatyczny, dumny, niespokojny, nieszczęśliwy, ożywiony, pełen wigoru, podekscytowany, poruszony, przerażony, przygnębiony, rozczarowany, rozluźniony, sfrustrowany, smutny, szczęśliwy, urażony, uszczęśliwiony, winny, wściekły, zachwycony, zadowolony, zainteresowany, zaintrygowany, zakłopotany, załamany, zawstydzony, zdruzgotany, zdumiony, zły, zmartwiony, zmęczony, zmieszany

Wystarczy dołączyć: „Jesteś” przed każdym z podanych słów, żeby otrzymać gotowe zdanie.

Możemy je wypowiadać w stosownej sytuacji i w ten sposób odzwierciedlać uczucia rozmówcy. Kiedy starasz się odzwierciedlać czyjeś uczucia lub treść wypowiedzi, nie przejmuj się zbyt, tym czy dobrze trafiłeś. Rozmówca skoryguje twoje przypuszczenia, co tylko pomoże mu lepiej zorientować się w swoich uczuciach.

Przykłady:

- *Za każdym razem, kiedy pan o tym mówi, słyszę radość w pana głosie.*
- *Z pani zachowania wnoszę, że zaproponowane rozwiązanie będzie dla państwa firmy satysfakcjonujące.*
- *Doskonale rozumiem pani wzburzenie i niepokój.*

Aktywne Słuchanie – Pytania

Pytamy bo:

- Precyzujemy niejasne kwestie
- Uzyskujemy potwierdzenie/zaprzeczenie informacji
- Sprawdzamy własne hipotezy
- Sprawdzamy wiedzę rozmówcy
- Poznajemy przyczyny i motywy działań
- Sprawdzamy zrozumienie wypowiedzi rozmówcy
- Nakłaniamy do przemyśleń i refleksji

Pytania otwarte zaczynają się od słów: JAK, JAKA, JAKIE, CO, KTO, KIEDY, GDZIE.

- Dają one rozmówcy nieograniczoną dowolność odpowiedzi a także kontekstu, w jakim odpowiada.
- Takie pytania sprzyjają klimatowi otwartości, zaufania i bezpieczeństwa a ponad wszystko dostarczają więcej informacji o / od rozmówcy.

Pytania zamknięte to taki rodzaj pytań, na które można odpowiedzieć jedynie TAK lub NIE.

Często zaczynają się od słowa: CZY.

Komunikaty typu JA akcentują nadawcę, jego stan emocji, sytuacji lub zachowań. Pozwalają na wyrażanie siebie, ale także w relacji z inną osobą, pozytywnie lub negatywnie.

Np.

Czuję się fantastycznie, gdy nieoczekiwanie zabierasz mnie do kina.
Czuję się nieswojo, gdy mówisz do mnie podniesionym tonem.

Komunikat JA składa się z dwóch elementów:

- opisu wydarzeń, faktów;
- opisu reakcji nadawcy na nie

Struktura komunikatu JA

JA (uczucia, myśli, działanie) **GDY TY** (fakty)

Np. Jestem zła gdy się spóźniasz do pracy bo nie mogę zdążyć z oddaniem raportu na czas szefowi.

Przejawem **komunikatu TY** jest etykietowanie i ocenianie, co może powodować konflikty.

Np. Ty się wiecznie spóźniasz!

Asertywność

Komunikacja asertywna – otwarte wyrażanie siebie: bezpośrednie i stanowcze wyrażenie wobec innej osoby swoich myśli, uczuć i przekonań, bez lekceważenia uczuć i poglądów swoich rozmówców.

ASERTYWNOSĆ TO UMIEJĘTNOŚĆ WYRAŻANIA SIEBIE BEZ NARUSZANIA PRAW INNYCH OSÓB!

5 Asertywnych praw wg Herberta Fensterheima (1976):

1. Masz prawo do robienia tego co chcesz dopóty, dopóki nienarodzisz nikogo innego.
2. Masz prawo do zachowania swojej godności poprzez asertywne zachowanie, nawet jeśli to rani kogoś innego dopóty, dopóki Twoje intencje nie są agresywne lecz asertywne.

3. Masz prawo do przedstawiania innym swoich próśb dopóty, dopóki uznajesz, że druga osoba ma prawo odmówić.
4. Istnieją takie sytuacje między ludźmi, w których prawa nie są oczywiste. Zawsze jednak masz prawo do przedyskutowania tej sprawy z drugą osobą i wyjaśnienia jej.
5. Masz prawo do korzystania ze swoich praw.

Zachowania asertywne są przeciwieństwem zachowań biernych/uległych, manipulacyjnych czy bardzo agresywnych.

Typ zachowań	Skąd takie zachowanie?	Jaki może być wynik?
AGRESYWNE	<ul style="list-style-type: none"> • Strach przed nieotrzymaniem tego, co się chce • Manipulacja • Wyładowanie złości • Brak wiary w siebie • Wcześniej takie zachowanie było skuteczne 	<ul style="list-style-type: none"> • Utrata szacunku dla innych • Utrata szacunku do siebie • Stres • Potencjalna przemoc • Konflikty w relacjach z innymi • Strach przed nami
ULEGŁE	<ul style="list-style-type: none"> • Strach przed brakiem aprobaty ze strony innych • Strach przed reakcją innych • Unikanie konfliktów • Manipulacja • Wychowania w poczuciu: trzeba być grzecznym 	<ul style="list-style-type: none"> • Utrata poczucia własnej wartości • Agresja spowodowana kumulacją negatywnych uczuć • Poczucie krzywdy • Złość, frustracja
	<ul style="list-style-type: none"> • Pozytywne założenie – Ja OK: TY OK; • Daje poczucie kontroli nad własnym życiem; • Nie ranimy innych; • Szacunek dla siebie i innych • Wiara w siebie • Ułatwia osiągnięcie celów 	<ul style="list-style-type: none"> • Zmiany w naszych relacjach z innymi • Etykieta osoby mającej swój własny kodeks postępowania w życiu • Brak sympatii z powodu wyrażania swoich uczuć

ULEGŁOŚĆ - respektowanie praw innych, lecz lekceważenie własnych praw.

AGRESJA - respektowanie praw własnych, lecz lekceważenie praw innych.

ASERTYWNOŚĆ - respektowanie własnych praw i jednocześnie respektowanie praw innych. Postawa asertywna jest zdrową postawą.

Zarówno w przypadku uległości jak i agresji można mówić o braku szacunku:

- w uległości – dla samego siebie,
- w agresji – dla innych i dla samego siebie.

Asertywność to nie tylko mówienie NIE, to znacznie więcej!

Asertywne reagowanie na krytykę

Jak asertywnie reagować na różnego rodzaju uwagi krytyczne kierowane do nas?

Rodzaj krytyki	Jak postępować?
Krytyka z domyślną oceną: ocena ukryta przed odbiorcą	<ul style="list-style-type: none"> • zareaguj zgodnie z modelem „wprost” • zadaj pytanie otwarte na Twój temat lub klasyfikujące z wprost wyrażoną opinią w stosunku do Ciebie.
Krytyka uwikłana: Komunikat werbalny sprzeczny z niewerbalnym	<ul style="list-style-type: none"> • Użyj parafrazy, zapytaj o co chodzi nadawcy
Krytyka aluzyjna Pozornie nie ma adresata ale wiadomo o co chodzi	<ul style="list-style-type: none"> • Daj sygnał, że słyszysz co zostało powiedziane • Jeżeli autor nadal będzie podtrzymywał komunikat, użyj modelu „wprost” • Sparafrazuj treść tego komunikatu
Krytyka uogólniona: Gdy krytykujący generalizuje fakty np. Ty zawsze się spóźniasz	<ul style="list-style-type: none"> • Oddziel fakty od krytyki: • FAKT: Tak, spóźniłem się 45 minut. • OPINIA: ale nie zgadzam się, że zawsze się spóźniam

Krytyka wprost	<ul style="list-style-type: none"> • Gdy zgadzasz się z nią. Używasz komunikatu potwierdzającego np.: podobnie myślę w tej sytuacji. • Gdy nie zgadzasz się z nią. Używasz komunikatu zaprzeczającego np.: zupełnie inaczej myślę o sobie w tej sytuacji
----------------	--

ASERTYWNA ODMOWA

Powinna zawierać w sobie 3 elementy:

- słowo nie na początku,
- określenie tego czego nie chce wykonać,
- krótkie i prawdziwe uzasadnienie odmowy:

np. nie zrobię dla Ciebie tej pracy, bo chcę w tym czasie wykonać swoją.

Zdarta płyta składa się z dwóch powtarzanych „na okrągło” elementów:

formuły używanej w asertywnej odmowie np. nie, nie zrobię tego ...

parafrazy, odnoszącej się do tego co mówi partner np. rozumiem, że ważna sprawa, ale nie zrobię tego ...

Radzenie sobie ze stresem i konfliktem

Stres jest naturalną, nieuniknioną częścią naszego życia, stres jest normalną reakcją biologiczną każdego organizmu - normalnym fizjologicznym zjawiskiem związanym z procesami życia. Brak reakcji stresowej oznacza śmierć organizmu. Stres towarzyszy każdemu z nas. Jest naturalną reakcją na codzienne wyzwania i życiowe zmiany - nie tylko negatywne, ale i pozytywne. Jednym ze sposobów na udane życie jest umiejętne radzenie sobie ze stresem. To nie sam stres jest niebezpieczny dla człowieka, ale to jak na niego reagujemy!! Bardzo często stres jest wywoływany poprzez negatywne myślenie. Jeśli interpretujesz nową sytuację myśląc "Na pewno sobie nie poradzę", wtedy istnieje znacznie mniejsza szansa na efektywne zadziałanie, niż gdy postrzegasz nową sytuację jako taką, z którą można sobie poradzić.

Zbyt niski stres:

- spadek motywacji, apatię i znudzenie.
- przekonanie, że wszystko jest bez sensu
- depresję
- brak zainteresowania i zaangażowania
- odpływ energii
- poczucie bezużyteczności
- urastanie prostych rzeczy do ogromnych zadań

Zbyt wysoki stres

- lęk
- zaburzenia fizyczne
- zwolniony refleks
- brak koncentracji
- zaburzenia myślenia
- zaburzenia koncentracji

Optymalny stres:

odprężenie psychiczne

przyływ energii

wzrost wiary w siebie

zainteresowanie, zaangażowanie w wykonywane zadania

prawidłowe funkcjonowanie

Stres sam w sobie nie jest ani dobry, ani zły.

Nie ma złych uczuć – złe bywają sposoby reagowania na różne sytuacje, wynikające z braku umiejętności radzenia sobie z emocjami. Mamy prawo do przeżywania różnych emocji odprężenie psychiczne

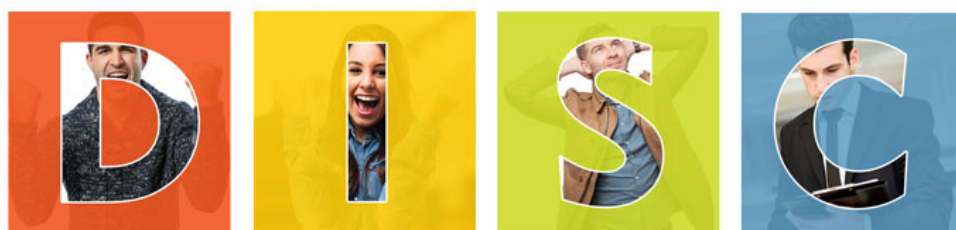
METODY RADZENIA SOBIE Z STRESEM

- **Rozwijaj w sobie poczucie humoru** - stare przysłowie mówi, że śmiech to zdrowie. Jest w tym dużo racji.

- **Naucz się lepiej gospodarować czasem** - sporządzaj plan dnia, a nawet tygodnia, spis rzeczy, które masz do załatwienia bardzo pilnie i takich, które mogą jeszcze poczekać. Zorganizuj dobrze miejsce pracy.
- **Stawiaj sobie realistyczne cele** - ustal co chcesz osiągnąć i w jakim czasie. Sporządź plan działań, ale nie bądź dla siebie zbyt wymagający.
- **Nie staraj się być perfekcjonistą** - każdy popełnia błędy. Nie musisz wszystkiego robić bezbłędnie. Bądź dla siebie tolerancyjny.
- **Nie troszcz się o rzeczy na które nie masz wpływu** -nie jesteś w stanie wpłynąć na pogodę, ani na zaprzestanie wojen na świecie. Pozwól by życie toczyło się samo, a ty koncentruj się tylko na tym nad czym masz władzę.
- **Miej czas właśnie dla siebie** - zrób sobie przyjemność - tak jak lubisz. Wyłącz telefon, usiądź wygodnie w fotelu lub idź na spacer
- **Porozmawiaj z kimś kto naprawdę ma ochotę cię wysłuchać** - nie udawaj kogoś kto nie może się mylić ani okazywać słabości. Pozwól sobie pomóc.
- **Uprawiaj sport** - ćwiczenia fizyczne są niewątpliwie lepszym sposobem na odepchnięcie stresu niż obsesyjne myślenie o tym co może się wydarzyć i zamartwianie się
- **Zdrowo się odżywiaj** - pamiętaj, że istnieje związek między fizyczną i psychiczną stroną człowieka. Unikaj używek; papierosów, kawy, alkoholu. Przecież tylko w "zdrowym ciele - zdrowy duch"

Reklama i działania promocyjne w oparciu o MaxieDISC

MAXIE



Opis modelu

Model MaxieDISC jest modelem opartym o badania ludzkich zachowań oraz ich zależności od otaczającego środowiska. Podstawą modelu jest rozróżnienie 4 głównych stylów ludzkich zachowań. Rzadko zdarzają się osoby reprezentujące tylko jeden styl zachowania. Mówimy raczej o różnym stopniu natężenia każdego ze stylów u danej osoby.

Model ten powstał na podstawie badań Carla Gustava Junga oraz Williama Marstona. Pierwszy z nich twierdził, że orientacja świadomości w rzeczywistości opiera się na czterech funkcjach:

1. **myślenie** (ocena obiektywna),
2. **uczucie** (wartościowanie subiektywne),
3. **percepcja** (postrzeganie zmysłowe)
4. **intuicja** (spostreżenie pozazmysłowe).

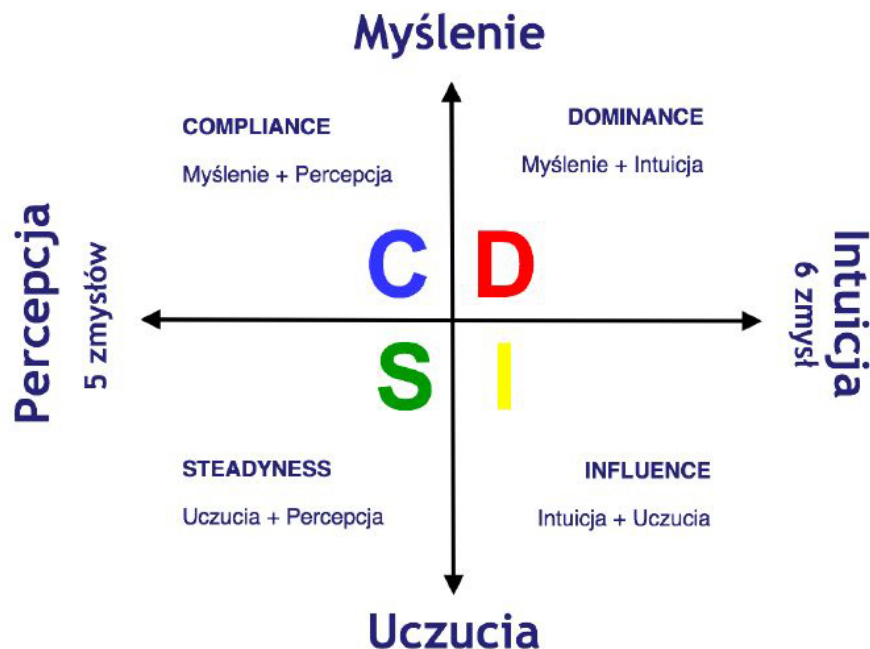
Uczucie i myślenie tworzą **pierwszą parę przeciwieństw** uzupełniających się na wzajem. Porządkują one rzeczywistość psychiczną jednostki według wartości (subiektywnych) i znaczeń (obiektywnych). Tworzą one jedną parę uzupełniających się nawzajem przeciwieństw. **Drugą parę przeciwieństw** tworzą intuicja i percepcja, dostarczające informacji o tym, co jest spostrzegane bezpośrednio, zmysłowo, lub co może być (spostreżenie intuicyjne przez nieświadomość). Jung uważał za sytuację idealną taką, kiedy mamy (w mniejszym lub większym stopniu) świadomy dostęp i możliwość wykorzystania wszystkich funkcji:

„Dla całkowitej orientacji wszystkie cztery funkcje powinny wnieść swój wkład: myślenie powinno ułatwiać poznawanie i sądzenie, uczucie powinno nam mówić, w jaki sposób i w jakim stopniu jakaś rzecz jest dla nas ważna lub nieważna, percepcja winna przekazywać nam konkretną rzeczywistość za pośrednictwem widzenia, słyszenia, dotykania etc., a intuicja – pozwalać nam odgadywać możliwości ukryte w tle rzeczy, ponieważ i one należą do pełnego obrazu danej sytuacji.”

Jednocześnie u większości z nas dominuje jakaś para funkcji. Tutaj pojawia się koncepcja Williama Marstona, który w zależności od tego, które pary funkcji są używane wyodrębnił 4 style zachowania:

- Dominujący, który kieruje się myśleniem i intuicją
- Inspirujący, który kieruje się uczuciami i intuicją
- Stabilny, który kieruje się uczuciami i percepcją
- Zgodny, który kieruje się myśleniem i percepcją.

Rzadko człowiek posługuje się jednym stylem zachowania i jednocześnie większość z nas ma jeden styl dominujący.



Czym charakteryzują poszczególne style?

- **D - styl dominujący** (ang. dominance). Osoba prezentująca ten styl zachowania jest energiczna, bezpośrednia, ambitna, skoncentrowana na działaniu. Jest zorientowana na wynik, pewna siebie, chętnie podejmuje decyzje, dąży wprost do celu, lubi wyzwania i rywalizację. Walczy o realizację zadania.

• **I to styl inspirujący** (ang. influence). Osoba prezentująca ten styl zachowania chętnie okazuje entuzjazm, jest optymistyczna, lubi współpracę z ludźmi bardziej niż rywalizację. Jest zorientowana na relacje, dąży do wywierania wpływu na innych i inspirowania ich. Jest otwarta i spontaniczna. Interesuje ją to, żeby było ciekawie i wesoło.

• **S to styl stabilny** (ang. steadiness). Osoba prezentująca ten styl zachowania jest zazwyczaj miła, uprzejma, cierpliwa, lojalna, zorganizowana, wyznaje zasadę „śpiesz się powoli”. Jest zorientowana na pracę zespołową. Ważne jest dla niej wspieranie innych i bezpieczeństwo. Jest zazwyczaj opanowana. Dąży do zachowania spokoju i unikania konfliktów.

• **C zaś to styl sumienny**. Osoba prezentująca ten styl zachowania jest rzetelna, sumienna i dokładna. Preferuje ścisłą zgodność działania z instrukcjami i zasadami. Jest zorientowana na jakość. Chętnie opiera się w działaniu na faktach i procedurach. Woli podejmować decyzje po dogłębnej analizie szczegółów. Nie lubi improwizacji. Polega na sprawdzonych rozwiązaniach, lubi poprawiać aż do skutku. Dąży do robienia rzeczy najlepiej, jak się da. Należy pamiętać, że style MaxieDISC nie są w żaden sposób wartościujące. Każdy styl jest dobry, każdy z nich może realizować swoje cele i tylko sposoby ich realizacji będą się różniły. Styl dominujący decyduje o tym, jak osoba badana zachowuje się zwykle, a ściślej: jak chce się zachować w pierwszym odruchu, instynktownie, albo jak zachowałaby się w najbardziej komfortowych okolicznościach.

Świadomość preferowanego stylu pozwala skuteczniej kształtować własne zachowanie tak, by być efektywniejszym i lepiej komunikować się z innymi. Poznanie własnego dominującego stylu MaxieDISC to pierwszy krok ku lepszym relacjom z ludźmi i w efekcie lepszemu, bardziej świadomemu życiu zawodowemu i osobistemu.

Komunikacja z ludźmi

Jeśli Twój dominujący styl to:	Pamiętaj aby rozmawiać z ludźmi:
D	<ul style="list-style-type: none"> nie naciskać dawać ludziom więcej czasu na przemyślenie sprawy mówić ciszej i delikatniej
I	<ul style="list-style-type: none"> mówić w sposób uporządkowany być bardziej skoncentrowanym na zagadnieniu dbać o wiarygodne argumenty
S	<ul style="list-style-type: none"> okazywać więcej pewności siebie pamiętać, że wyzwania są w porządku przełamywać fałszywe obawy
C	<ul style="list-style-type: none"> nie zarzucać odbiorców szczegółami zwracać więcej uwagi na ludzi, nie tylko na zagadnienie być bardziej na luzie i uśmiechać się częściej

Zwiększanie sprzedaży

- Zwiększasz sprzedaż
- Umacniasz relacje z klientami
- Poprawiasz efektywność sprzedaży

Wierzmy, że sprzedawcy mogą sprzedawać więcej i lepiej. W większości przypadków nie trzeba do tego wiele. Dla nas w sprzedaży najważniejsza jest relacja z klientem i umiejętność realizacji jego potrzeb. Czym wyższe kontrakty, tym nabiera ona większego znaczenia. W końcu klient ma nam powierzyć swoje pieniądze w zamian za obietnicę... Wiemy, że tylko dobrze rozumiejąc klienta i jego potrzeby możemy dokonać transakcji w której wygrywają obie strony. Wierzmy, że dobrzy sprzedawcy chcą i potrafią budować mocne relacje z klientami oparte na zaufaniu i dobrej komunikacji.

Najlepszy sprzedawca

Zgodnie z naszą filozofią zadaniem sprzedawcy jest wspieranie klientów w rozwiązywaniu ich problemów. Doświadczenie wielu lat pracy w sprzedaży oraz nauczania sprzedaży pokazuje, że najlepszymi sprzedawcami są osoby, które umieją

odczytać potrzeby klientów, znając jego problemy i potrafią znaleźć rozwiązania, dzięki którym klient odczuje spokój i pewność.

Jak to zrobić? Potrzebne są dwie umiejętności:

- aktywne słuchanie ze zrozumieniem oraz
- mówienie językiem zrozumiałym klienta.

Wbrew pozorom nie jest to takie proste. Klienci mają swoje indywidualne style komunikowania się oraz wyrażania potrzeb. Jeśli akurat przypadkiem reprezentujemy podobny styl będzie się nam łatwo porozumieć. W przeciwnym razie może się nam zdawać, że przekazaliśmy informacje, ale trafiają one w próżnię.

Klient: Czy to będzie dobre dla mojej firmy?

Sprzedawca: Parametry naszego produktu są na najwyższym poziomie. Bezawaryjność wynosi 98,5%.

Jak sobie z tym poradzić?

Z pomocą przychodzi nasz MaxieDISC. Jest to zaawansowane narzędzie do rozpoznawania stylów działania i komunikowania się. Dzięki rozpoznaniu swojego stylu komunikacji oraz nauczeniu się rozpoznawania stylu klienta sprzedawca będzie w stanie zrozumieć potrzeby klienta (nawet te, których nie wypowie) oraz przedstawić mu ofertę oraz argumenty w sposób przeznaczony dla jego stylu, czyli dać dokładnie to, czego klient oczekuje. Dzięki takim działaniom nasi klienci dokonali już sprzedaży liczonej w dziesiątkach milionów euro!

Osoba	D	I	S	C
Pyta	Co?	Kto?	Jak?	Dlaczego?
Wyróżnia go	Siła	Radość	Bycie miłym	Bycie dokładnym
Działa zwykle	Szybko	Fajnie	Tradycyjnie	Właściwie
Szuka	Kontroli	Uznania	Akceptacji	Dokładności
Nie lubi	Niezdecydowania	Zawiłych spraw	Braku zrozumienia	Błędów
Sposób mówienia	Dyrektywny, gwałtowny, nie pozostawia miejsca na dyskusję	Osobisty, emocjonalny, przegadany, dygresyjny	Przyjemny, spokojny, dużo pyta, żeby móc posłuchać	Dopytujący się, logiczny, bez emocji, kwestionujący
Otoczenie	Wzbudzające respekt, obszerne biurko, nagrody, puchary	Modne, ekstrawagancki, zabawne gadżety, najnowszy sprzęt, śmieszne zdjęcia	Zdjęcia bliskich, cytaty z mądrych ludzi, ulubione od lat pióro	Funkcjonalnie, estetycznie, uporządkowane, bez ozdób
Bywa postrzegany jako człowiek	Bezwzględny, niecierpliwy	Powierzchowny, gaduła	Powolny, obojętny	Krytyczny, skupiony na problemach

Jak komunikować się do stylów?

Gdy mówisz do osoby o stylu D

- mów krótko i zdecydowanie
- podawaj tylko niezbędne fakty (kilka najważniejszych, nie wszystkie)
- mów o tym, co można osiągnąć, a nie o tym co można stracić
- skupiaj się na celu
- szybko przechodź do sedna
- nie krytykuj jej pomysłów
- unikaj rozwlekania rozmowy
- unikaj zbyt dużej szczegółowości
- podaj najważniejsze korzyści (zyski) dla osoby

Gdy mówisz do osoby o stylu I

- zwracaj uwagę na dobrą atmosferę
- bądź optymistycznie nastawiony
- mów jak będzie fajnie
- mów o emocjach
- rozmawiaj o ideach, a nie szczegółach

- podkreślaj pozytywne strony
- nie krytykuj pomysłów
- możesz skomplementować ubiór rozmówcy
- opowiedz o swojej wizji na pomysł, zainspiruj

Gdy mówisz do osoby o stylu S

- mów spokojniej
- zwracaj uwagę na emocje, mów o nich
- odnoś się do bezpieczeństwa, zadbaj o nie
- porozmawiaj o planie działania
- mów o korzyściach dla ludzi
- podaj informacje i dane
- określ harmonogram (plan)
- zadbaj o bezpieczeństwo rozmowy
- daj czas rozmówcy na przemyślenie i odpowiedź
- nie naciskaj

Gdy mówisz do osoby o stylu C

- mów spokojniej
- podaj szczegółowo wszystkie potrzebne dane i fakty
- nie mów o emocjach
- trzymaj się faktów, a nie wizji
- dokładnie analizuj
- nie popędzaj, poczekaj na odpowiedź
- nie naciskaj na podjęcie decyzji
- podaj procedurę wykonania
- odwołuj się do procedur, przepisów, algorytmów
- dbaj o szczegóły, bądź dokładny w wypowiedzi
- unikaj metafor

więcej znajdziesz na stronie [www: http://maxiedisc.com/](http://maxiedisc.com/)

