**Załącznik nr 1 do SIWZ**

**Nr postępowania: 112/2019/US/DZP**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Przedmiot zamówienia:**

Przeprowadzenie szkoleń z zakresu kompetencji miękkich: **Praca w zespole, Komunikacja interpersonalna, Zarządzanie czasem, Obsługa klienta** dla pracowników administracji (kadra kierownicza i wykonawcza) Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, w ramach projektu pt. „Program Rozwojowy Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie”, nr POWR.03.05.00-00-Z310/17.

**Miejsce przeprowadzenia szkoleń:**

siedziba Zamawiającego, Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie, dokładny adres przeprowadzenia zajęć w każdej grupie zostanie wskazany przez Zamawiającego w terminie nie później niż 7 dni przed planowanym terminem realizacji szkolenia; miejsce realizacji z dostępem dla osób z niepełnosprawnością.

**Liczba uczestników i grup szkoleniowych:**

1. Szkolenia nt. „Praca w zespole”:

Minimalna liczba uczestników: 400 osób (20 grup x średnio 20 osób)

Maksymalna liczba uczestników: 700 osób (35 grup x średnio 20 osób)

– pracownicy zatrudnieni w jednostkach administracji uczelni, w tym kierownicy działów/biur, koordynatorzy zespołów, kadra zarządzająca, specjaliści i referenci

1. Szkolenia nt. „Komunikacja interpersonalna”:

Minimalna liczba uczestników: 400 osób (20 grup x średnio 20 osób)

Maksymalna liczba uczestników: 700 osób (35 grup x średnio 20 osób)

– pracownicy zatrudnieni w jednostkach administracji uczelni, w tym kierownicy działów/biur, koordynatorzy zespołów, kadra zarządzająca, specjaliści i referenci

1. Szkolenia nt. „Zarządzanie czasem”:

Minimalna liczba uczestników: 400 osób (20 grup x średnio 20 osób)

Maksymalna liczba uczestników: 700 osób (35 grup x średnio 20 osób)

– pracownicy zatrudnieni w jednostkach administracji uczelni, w tym kierownicy działów/biur, koordynatorzy zespołów, kadra zarządzająca, specjaliści i referenci

1. Szkolenia nt. „Obsługa klienta”:

Minimalna liczba uczestników: 400 osób (20 grup x średnio 20 osób)

Maksymalna liczba uczestników: 500 osób (25 grup x średnio 20 osób)

– pracownicy zatrudnieni w jednostkach administracji uczelni, realizujący zadania związane z obsługą klienta zewnętrznego i wewnętrznego, w tym kierownicy działów/biur, koordynatorzy zespołów, kadra zarządzająca, specjaliści i referenci.

Zamawiający dopuszcza możliwość odchyleń w liczebności grupy szkoleniowej +/- 2 osoby. Liczebność grupy może wynosić pomiędzy 18-22 osoby.

Zamawiający wskazuje, iż uczestnikami jednej bądź dwóch grup szkoleniowych będą pracownicy Uczelni stanowiący kadrę zarządzającą (kierownicy, dziekani, prodziekani etc.).

**Liczba godzin zajęć:**

1. Szkolenia nt. „Praca w zespole”:

Minimalna liczba godzin: 16 godzin dydaktycznych x 20 grup = 320 godzin dydaktycznych

Maksymalna liczba godzin: 16 godzin dydaktycznych x 35 grup = 560 godzin dydaktycznych

1. Szkolenia nt. „Komunikacja interpersonalna”:

Minimalna liczba godzin: 16 godzin dydaktycznych x 20 grup = 320 godzin dydaktycznych

Maksymalna liczba godzin: 16 godzin dydaktycznych x 35 grup = 560 godzin dydaktycznych

1. Szkolenia nt. „Zarządzanie czasem”:

Minimalna liczba godzin: 16 godzin dydaktycznych x 20 grup = 320 godzin dydaktycznych

Maksymalna liczba godzin: 16 godzin dydaktycznych x 35 grup = 560 godzin dydaktycznych

1. Szkolenia nt. „Obsługa klienta”:

Minimalna liczba godzin: 16 godzin dydaktycznych x 20 grup = 320 godzin dydaktycznych

Maksymalna liczba godzin: 16 godzin dydaktycznych x 25 grup = 400 godzin dydaktycznych

1 godzina dydaktyczna = 45 minut zegarowych

Każde szkolenie odbywać się będzie w systemie 2 dni x 8 godzin szkoleniowych.

Zamawiający zakłada prowadzenie zajęć w jednym terminie równolegle dla maksymalnie trzech grup.

**Termin realizacji szkoleń:**

1. Szkolenia nt. „Praca w zespole” dla 20 grup szkoleniowych odbędą się w okresie od dnia zawarcia umowy do 31.01.2020 r. (z wyłączeniem miesięcy wakacyjnych – lipiec i sierpień) w dniach od poniedziałku do piątku, w godzinach między 7:30 a 15:00. Jeżeli Zamawiający w czasie rekrutacji uzupełniającej skompletuje większą liczbę grup szkoleniowych (maksymalnie 15 grup średnio 20-osobowych), szkolenia dla tych grup odbędą się w okresie od 01.09.2019 r. do 31.01.2020 r. w dniach od poniedziałku do piątku, w godzinach między 7:30 a 15:00.
2. Szkolenia nt. „Komunikacja interpersonalna” dla 20 grup szkoleniowych odbędą się w okresie od 01.10.2019r. do 29.02.2020r. , w dniach od poniedziałku do piątku, w godzinach między 7:30 a 15:00. Jeżeli Zamawiający w czasie rekrutacji uzupełniającej skompletuje większą liczbę grup szkoleniowych (maksymalnie 15 grup szkoleniowych średnio 20-osobowych), szkolenia dla tych grup odbędą się również w okresie od 01.10.2019 r. do 29.02.2020 r. w dniach od poniedziałku do piątku, w godzinach między 7:30 a 15:00.
3. Szkolenia nt. „Zarządzanie czasem” dla 20 grup szkoleniowych odbędą się w okresie od 01.02.2020r. do 30.06.2020r. , w dniach od poniedziałku do piątku, w godzinach między 7:30 a 15:00. Jeżeli Zamawiający w czasie rekrutacji uzupełniającej skompletuje większą liczbę grup szkoleniowych (maksymalnie 15 grup szkoleniowych średnio 20-osobowych), szkolenia dla tych grup odbędą się również w okresie od 01.02.2020r. do 30.06.2020r. w dniach od poniedziałku do piątku, w godzinach między 7:30 a 15:00.
4. Szkolenia nt. „Obsługa klienta” dla 20 grup szkoleniowych odbędą się w okresie od 01.10.2020r. do 28.02.2021r. , w dniach od poniedziałku do piątku, w godzinach między 7:30 a 15:00. Jeżeli Zamawiający w czasie rekrutacji uzupełniającej skompletuje większą liczbę grup szkoleniowych (maksymalnie 5 grup szkoleniowych średnio 20-osobowych), szkolenia dla tych grup odbędą się również w okresie od 01.10.2020r. do 28.02.2021r. w dniach od poniedziałku do piątku, w godzinach między 7:30 a 15:00.

**Cel szkoleń:**

1. Szkolenia nt. „Praca w zespole”: rozwój praktycznej wiedzy z zakresu pracy zespołowej oraz zdobycie umiejętności związanych z efektywnym funkcjonowaniem w zespole pracowniczym
2. Szkolenia nt. „Komunikacja interpersonalna”: rozwój praktycznej wiedzy z zakresu komunikacji interpersonalnej oraz zdobycie umiejętności związanych z efektywnym porozumiewaniem się w relacjach międzyludzkich
3. Szkolenia nt. „Zarządzanie czasem”: rozwój praktycznej wiedzy z zakresu zarządzania czasem pracy oraz zdobycie umiejętności związanych z efektywnym wykorzystaniem czasu dla realizacji celów indywidualnych i zespołowych
4. Szkolenia nt. „Obsługa klienta”: rozwój praktycznej wiedzy z zakresu profesjonalnej obsługi klienta oraz zdobycie umiejętności związanych z efektywnym budowaniem relacji z klientem zewnętrznym i wewnętrznym

**Program szkoleń:**

Zakres tematyczny szkolenia nt. „Praca w zespole” powinien obejmować następujące zagadnienia: Znaczenie różnorodności dla funkcjonowania w zespołach ludzkich (różnice osobowości, wieku, motywacji) – korzyści i problemy

1. Efektywność zespołów pracowniczych – warunki skutecznego działania w zespole
2. Znaczenie komunikacji i przekazywania informacji dla efektywnej współpracy
3. Radzenie sobie z sytuacjami konfliktowymi w pracy zespołowej

Zakres tematyczny szkolenia nt. „Komunikacja interpersonalna” powinien obejmować następujące zagadnienia:

* + - 1. Elementy komunikacji werbalnej i niewerbalnej oraz ich wpływ na efektywność procesów komunikacyjnych
			2. Warunki i narzędzia efektywnej komunikacji
			3. Bariery i zakłócenia w komunikacji interpersonalnej oraz sposoby ich przezwyciężania
			4. Style komunikacji i ich znaczenie dla budowania relacji międzyludzkich

Zakres tematyczny szkolenia nt. „Zarządzanie czasem” powinien obejmować następujące zagadnienia: Efektywne wykorzystanie czasu pracy – „złodzieje czasu” i sposoby radzenia sobie z nimi

1. Metody i reguły ustalania celów i wyznaczania priorytetów
2. Zasady i metody planowania i organizowania czasu pracy
3. Znaczenie komunikacji i informacji w efektywnym zarządzaniu czasem

Zakres tematyczny szkolenia nt. „Obsługa klienta” powinien obejmować następujące zagadnienia:

1. Typologia klientów – dostosowanie stylu komunikacji do poszczególnych typów klienta
2. Budowanie relacji z klientem – standardy zachowań w kontaktach bezpośrednich i pośrednich (rozmowy telefoniczne, korespondencja mailowa)
3. Problemy związane z obsługą klienta - radzenie sobie z „trudnym klientem”
4. Znaczenie asertywności w obsłudze klienta

Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do akceptacji szczegółowy program każdego szkolenia w terminie 5 dni roboczych od daty zawarcia umowy. Wykonawca umożliwia konsultacje z przedstawicielami Zamawiającego odnośnie szczegółowych treści szkolenia.

**Sposób prowadzenia zajęć:**

Zajęcia praktyczne stanowią co najmniej 75% czasu szkoleniowego.

**Wykonawca zapewnia:**

1. Prowadzenie dokumentacji szkoleń (list obecności i dzienników zajęć) zgodnie z przekazanym przez Zamawiającego wzorem;
2. Materiały szkoleniowe opatrzone odpowiednimi logotypami Unii Europejskiej, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój oraz nazwą projektu, które Zamawiający przekaże Wykonawcy drogą mailową. Każdy uczestnik otrzymuje skrypt szkoleniowy oraz dodatkowe materiały dydaktyczne w formie papierowej, stanowiące podstawę do wykonywania zadań ćwiczeniowych podczas szkolenia. Materiały szkoleniowe, poza wersją papierową dla każdego uczestnika, w formacie PDF zostaną również wysłane drogą mailową na adres Zamawiającego (zpr@uwm.edu.pl) na 3 dni robocze przed rozpoczęciem szkolenia. Wykonawca przeniesie na Zamawiającego przysługujące mu autorskie prawa majątkowe do materiałów, dodatkowo Wykonawca przekaże każdemu uczestnikowi zestaw materiałów dydaktycznych do pracy podczas warsztatów oraz pracy własnej;
3. Wydanie uczestnikom szkoleń dokumentów potwierdzających udział w szkoleniach, przy czym Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania i wręczenia zaświadczeń/certyfikatów z zakresem merytorycznym warsztatów, liczbą godzin, terminem oraz nazwiskami prowadzących. Wzór zaświadczeń/certyfikatów musi być zaakceptowany przez Zamawiającego. Dla Zamawiającego Wykonawca zapewni dodatkowy egzemplarz ww. dokumentów wraz z listą potwierdzającą ich odbiór przez uczestników szkoleń. Wzór zaświadczeń/certyfikatu musi zostać zaakceptowany przez Zamawiającego i musi zawierać logotypy i informacje właściwe dla projektów finansowanych z funduszy UE w tym z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, które Zamawiający przekaże Wykonawcy drogą mailową;
4. Przeprowadzenie weryfikacji wiedzy uczestników z zakresu obejmującego tematykę danego szkolenia przed i po zakończeniu zajęć szkoleniowych i przekazanie wyników Zamawiającemu w terminie 5 dni roboczych od dnia zakończenia realizacji zamówienia;
5. Terminową realizację zajęć w wyznaczonych przez Zamawiającego dniach i godzinach.

**Zamawiający zapewnia:**

Trzy sale szkoleniowe, z których każda jest wyposażona w komputer dla prowadzącego, rzutnik multimedialny, tablicę białą suchościeralną i tablicę flipchart. Jeżeli według Wykonawcy do realizacji przedmiotu zamówienia niezbędne jest dodatkowe wyposażenie, wówczas Wykonawca zobowiązany jest do jego zapewnienia we własnym zakresie.

Uwaga: Zamawiający nie przewiduje organizacji przerw kawowych i cateringu dla uczestników szkoleń. Zamawiający nie pokrywa kosztów dojazdu, noclegu i wyżywienia osób prowadzących szkoleń.