

SZCZEGÓŁOWY OPIS ZAMÓWIENIA

1. Przedmiot zamówienia - szkolenie „Protokół dyplomatyczny i zasady savoir vivre w hotelarstwie” dla nauczycieli.

Program powinien uwzględniać zagadnienia:

- 1) Wprowadzenie do protokołu dyplomatycznego, ceremoniału i etykiet, budowanie wizerunku, kreowanie wizerunku pracowników w hotelu.
- 2) Zasady precedencji w hotelarstwie oraz przy organizacji eventów, przyjęć (zasiadanych i na stojąco), spotkań, usadzanie gości, planowanie wizyt, etykieta zaproszeń.
- 3) Nawiązywanie kontaktów: tytułowanie, wizytówki, przedstawianie siebie i innych, prezentacja uczestników wydarzeń, uścisk dłoni.
- 4) Etykieta: formy grzecznościowe, dress code, powitania, small talk, savoir vivre przy stole, bilety wizytowe.
- 5) Etykieta korespondencji.
- 6) Przyjęcie zasiadane, połączone z praktycznym wykorzystaniem etykiety stołu.
- 7) Różnice kulturowe, etykieta komunikacji międzykulturowej.
- 8) Komunikowanie się z Gościem w trudnych sytuacjach a zasady savoir- vivre.
- 9) Etyka i kultura w obsłudze Gościa w hotelu.
- 10) Kodeks Etyki Hotelarza.

Szkolenie powinno przyczynić się zapoznania z protokołem dyplomatycznym i zasadami savoir – vivre w hotelarstwie, poza podstawę programową. Uczestnik zostanie przeszkolony zakresu etykiety dyplomatycznej, etykiety i zasad życia. Pozna m.in. podstawowe pojęcia stosowane w dyplomacji; zasadę pierwszeństwa i jej konsekwencje; zdobędzie wiedzę z zakresu organizacji oficjalnych uroczystości i ceremonii; zasad korespondencji dyplomatycznej i urzędowej oraz netykiety. Jest to wiedza niezbędna w pracy hotelarza, np. podczas obsługi gości w czasie spotkań, zjazdów, kongresów organizowanych dla gości wysokiej rangi.

2. Metodyka szkolenia:

Szkolenie powinno zostać zrealizowane stacjonarnie w formie teoretycznej poprzez wykład i prezentację.

3. Trenerzy

Szkolenie powinno zostać przeprowadzone przez trenera który przeprowadził co najmniej jedno szkolenie, którego celem było nabycie, pogłębianie i poszerzanie wiedzy uczestników zajęć oraz wymiana doświadczeń w zakresie szkolenia „Protokół dyplomatyczny i zasady savoir vivre w hotelarstwie” lub o tematyce o podobnym charakterze, zawierającej elementy przedmiotu niniejszego zamówienia.

W przypadku usprawiedliwionej nieobecności trenera, Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia zastępstwa.

Wskazany w miejsce trenera zastępca powinien:

- 1) spełniać warunki udziału w postępowaniu określone w SWZ oraz
- 2) jeśli dotyczy - posiadać doświadczenie, o którym mowa w SWZ, za które Wykonawca otrzymał punkty w kryterium oceny ofert za doświadczenie trenera.

Zamawiający nie pokrywa kosztów dojazdów trenerów do miejsca realizacji szkolenia oraz ich ewentualnych noclegów.

4. Uczestnicy szkolenia:

Liczba uczestników - 5 nauczycieli (1 grupa szkoleniowa).

Lista uczestników:

- 1) będzie zawierać imię i nazwisko uczestnika szkolenia,



- 2) przekazana zostanie Wykonawcy drogą elektroniczną w formie zaszyfrowanego pliku, w terminie do 2 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia. Hasło do pliku będzie udostępnione Wykonawcy drogą telefoniczną.

5. Czas trwania szkolenia:

5 dni szkoleniowych po 6 godzin lekcyjnych każdy (1 godzina lekcyjna = 45 minut), łącznie 30 godzin lekcyjnych plus czas na jedną przerwę kawową każdego dnia szkolenia. Szkolenie musi odbyć się po godzinach pracy Zamawiającego od poniedziałku do piątku. Dopuszcza się możliwość prowadzenia szkolenia również w soboty.

- 6. Termin realizacji szkolenia:** do 21 dni od dnia zawarcia umowy.

- 7. Miejsce szkolenia:** sale w siedzibie Zamawiającego.

8. Harmonogram szkolenia:

- 1) Wykonawca ustala i przekazuje Zamawiającemu w terminie do 5 dni roboczych od dnia podpisania umowy Harmonogram szkolenia. Harmonogram będzie podlegać ewentualnym uwagom, korekcie oraz ostatecznej akceptacji przez Zamawiającego. Ustalenia będą przekazywane drogą elektroniczną,
- 2) Harmonogram powinien zawierać:
 - a) oznakowanie zgodnie z wytycznymi wskazanymi w pkt 16 ppkt 1,
 - b) nazwę projektu wskazaną w pkt 16 ppkt 2,
 - c) temat szkolenia,
 - d) datę rozpoczęcia i zakończenia szkolenia,
 - e) godziny realizacji szkolenia,
 - f) imię i nazwisko trenera.

9. Program szkolenia:

- 1) opracowany przez Wykonawcę powinien w pełni realizować przedmiot zamówienia opisany w pkt 1.
Dopuszcza się możliwość rozszerzenia założonego minimum programowego o rozwiązania zaproponowane przez Wykonawcę i zaakceptowane przez Zamawiającego,
- 2) powinien być ustalony i przekazany Zamawiającemu do 5 dni roboczych od dnia podpisania umowy z Wykonawcą. Program szkolenia będzie podlegać ostatecznej akceptacji przez Zamawiającego. Ustalenia stron będą przekazywane drogą elektroniczną.

10. Usługa gastronomiczna:

Wykonawca zapewni wszystkim uczestnikom każdego dnia szkolenia przerwę kawową obejmującą: kawę, herbatę, wodę mineralną gazowaną/niegazowaną, mleko, cukier, cytrynę, drobne słone i słodkie przekąski (paluszki, kruche ciastka itp.).

Przerwa kawowa musi być serwowana z użyciem zastawy tj. sztućców, filiżanek, szklanek i talerzy.

Napoje i poczęstunek, o których mowa powyżej, powinny być podane w formie szwedzkiego stołu zlokalizowanego w sali ćwiczeniowej (bufet kawowy) lub na terenie obiektu, w którym odbywa się szkolenie.

- 11. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania w formie elektronicznej Zamawiającemu w terminie do 3 dni roboczych od dnia zawarcia umowy danych kontaktowych do osoby odpowiedzialnej ze strony Wykonawcy za kontakty i podejmowane uzgodnienia.**

Dane kontaktowe powinny zawierać:

- 1) imię i nazwisko,
- 2) numer telefonu,
- 3) adres e-mail.

- 12. Wykonawca zobowiązany jest do sprawowania wewnętrznego nadzoru nad przebiegiem szkolenia, w tym do:**

- 1) kontroli obecności uczestników - prowadzenie list obecności oraz bieżące ich uzupełnianie,



- 2) niezwłocznego poinformowania Zamawiającego drogą telefoniczną o nieobecności uczestników,
- 3) przekazania Zamawiającemu zaświadczeń potwierdzających udział uczestników w szkoleniu oraz list potwierdzających ich odbiór.

13. Wykonawca zobowiązany jest do opracowania i przekazania do akceptacji Zamawiającemu następujących dokumentów:

- 1) materiałów szkoleniowych, które będą dostarczone drogą mailową każdemu uczestnikowi szkolenia,
Materiały powinny zostać przekazane w formie elektronicznej do akceptacji Zamawiającemu, w terminie uzgodnionym telefonicznie lub mailowo z Zamawiającym, jednakże nie wcześniej niż po zaakceptowaniu harmonogramu i programu realizacji szkolenia.
- 2) wzoru listy obecności uczestników, zawierającego:
 - a) oznakowanie zgodnie z wytycznymi wskazanymi w pkt 16 ppkt 1,
 - b) nazwę projektu wskazaną w pkt 16 ppkt 2,
 - c) temat szkolenia,
 - d) miejsce szkolenia,
 - e) datę rozpoczęcia i zakończenia szkolenia,
 - f) godziny rozpoczęcia i zakończenia szkolenia,
 - g) imię i nazwisko trenera,
- 3) wzoru zaświadczenia potwierdzającego udział w szkoleniu zawierającego:
 - a) oznakowanie zgodnie z wytycznymi wskazanymi w pkt 16 ppkt 1,
 - b) nazwę projektu wskazaną w pkt 16 ppkt 2,
 - c) temat szkolenia,
 - d) datę rozpoczęcia i zakończenia szkolenia,
 - e) liczbę godzin szkoleniowych,
 - f) imię i nazwisko trenera,
- 4) wzoru listy potwierdzającej odbiór zaświadczeń przez uczestników.

14. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania:

- 1) każdemu uczestnikowi materiałów szkoleniowych w formie elektronicznej, w wersji zaakceptowanej uprzednio przez Zamawiającego na wskazany adres e-mail uczestnika na co najmniej 2 dni robocze przed rozpoczęciem szkolenia,
- 2) Zamawiającemu:
 - a) egzemplarza materiałów szkoleniowych w formie elektronicznej,
 - b) dowodu dostarczenia uczestnikom materiałów szkoleniowych w formie elektronicznej,
 - c) każdorazowo po zakończonym szkoleniu list obecności,
 - d) zaświadczeń i ich kolorowych kserokopii dla uczestników szkolenia,
 - e) list potwierdzających odbiór zaświadczeń dla uczestników szkolenia

Przekazane Zamawiającemu materiały wskazane w pkt 14 ppkt. 2 posłużą do celów archiwizacyjnych.

15. Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania i przekazania w formie elektronicznej na adres mailowy wskazany przez Zamawiającego, raportu poszkoleniowego w terminie do 5 dni roboczych od daty zakończenia ostatniego szkolenia.

Raport poszkoleniowy powinien zawierać:

- 1) nazwę Wykonawcy,
- 2) temat szkolenia,
- 3) formę szkolenia,
- 4) czas trwania szkolenia,
- 5) terminy i miejsce szkolenia,
- 6) liczbę uczestników szkolenia,
- 7) imię i nazwisko trenerów,
- 8) metodyka szkolenia,
- 9) cele szkolenia,
- 10) koszty szkolenia,
- 11) uwagi Wykonawcy,



Fundusze Europejskie
dla Śląskiego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Województwo
Śląskie

- 12) potwierdzenie odbioru raportu oraz przedmiotu wykonania umowy przez Zamawiającego,
- 13) oznakowanie zgodnie z wytycznymi wskazanymi w pkt 16 ppkt 1,
- 14) nazwę projektu wskazaną w pkt 16 ppkt 2.

- 16.** Wykonawca zobowiązany jest do oznakowania wszystkich dokumentów i materiałów szkoleniowych opracowywanych w ramach przedmiotowej usługi oraz w widoczny i wyraźny sposób miejsca szkolenia, w tym sali ćwiczeniowej (jeżeli dotyczy), zgodnie z:
- 1) wytycznymi dotyczącymi oznaczenia działań finansowanych ze środków UE w ramach Fundusze Europejskie dla Śląskiego 2021-2027 (Fundusz na rzecz Sprawiedliwej Transformacji),
 - 2) nazwą projektu tj.: „Rozwój zawodowy uczniów kształcących się w zawodzie Technik Hotelarstwa ” w ramach Fundusze Europejskie dla Śląskiego 2021-2027 (Fundusz na rzecz Sprawiedliwej Transformacji) dla Priorytetu: FESL.10.00-Fundusze Europejskie na transformację dla Działania: FESL.10.23-Edukacja zawodowa w procesie sprawiedliwej transformacji regionu.