

### OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

**CZĘŚĆ 2: Usługa przeprowadzenia warsztatów w tematach: Komunikacja perswazyjna w biznesie oraz Komunikacja interpersonalna w ramach projektu „Zintegrowany program rozwoju Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II”.**

#### **Zadanie 1: Zrealizowanie warsztatów: Komunikacja perswazyjna w biznesie.**

Wykonawca zrealizuje warsztaty dla 4 grup liczących średnio 12 osób każda (łącznie 48 osób), 14 godzin dydaktycznych na grupę, tj. łącznie 56 godziny dydaktyczne zajęć.

Cel warsztatów:

Podstawowym celem warsztatu jest podniesienie efektywności wykorzystania technik komunikacji perswazyjnej w relacjach z klientami, zdobycie umiejętności motywowania klientów do zawarcia transakcji i skorzystania z oferty, poznanie praktycznych metod radzenia sobie z krytyką klienta oraz zdobycie umiejętności rozpoznawania istniejących systemów postaw i wzorów zachowań odbiorcy.

#### **RAMOWY PLAN WARSZTATÓW:**

1. Budowanie relacji biznesowych w kontaktach z klientem -2h.
2. Efektywne wykorzystywanie techniki wpływu społecznego w relacjach z klientami -2h.
3. Podstawowe reguły wywierania wpływu na ludzi -2h.
4. Uogólnienia i generalizacje procesie komunikacji perswazyjnej -2h.
5. Techniki przełamывania impasu w rozmowie handlowej -2h.
6. Asertywność i radzenie sobie ze stresem -2h.
7. Czynniki motywujące i demotyujące w komunikacji interpersonalnej -2h.

Zakres warsztatu: Trudne sytuacje w kontakcie z klientami, Psychologiczny aspekt kontaktu w komunikacji, Jak działa umysł w procesie komunikacyjnym, Podstawowe źródła komunikacji, Kształtowanie umiejętności aktywnego słuchania, Strategie budowania skutecznego kontaktu w procesie komunikacji, Sztuka perswazji, Wykorzystanie zasad perswazji do praktycznych sytuacji biznesowych.

**Grupa docelowa:** grupą docelową usługi będą studenci Zamawiającego.

Zamawiający zastrzega sobie prawo organizowania grup minimum sześciuosobowych. Zorganizowanie grupy mniejszej może odbyć się jedynie za zgodą Wykonawcy.

## Dział Zamówień Publicznych

### Formy i sposób prowadzenia warsztatu:

Część teoretyczna: wykład, prezentacja,

Część praktyczna: studium przypadku, dyskusja, ćwiczenia zespołowe.

Wykonawca zobowiązany będzie do zrealizowania warsztatów zgodnie z ramowym planem warsztatu przedstawionym w OPZ. Liczba godzin dydaktycznych wskazanych w ramowym planie warsztatów stanowi minimum, jakie Wykonawca musi poświęcić na omówienie danego zagadnienia. Wykonawca zobowiązany będzie do przedstawienia właściwego programu warsztatu w terminie 3 dni, od dnia podpisania umowy z Zamawiającym. Wykonawca zobowiązany będzie do przypisania formy i sposobu prowadzenia warsztatów do każdego zagadnienia zawartego we właściwym programie warsztatu. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wniesienia uwag do właściwego programu warsztatu, w terminie 7 dni od otrzymania go od Wykonawcy. Wykonawca zobowiązany będzie od uwzględnienia uwag Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany będzie od uwzględnienia uwag Zamawiającego i przesłania ostatecznego programu w terminie 3 dni.

### Materiały szkoleniowe:

Wykonawca zapewni każdemu uczestnikowi:

Skrypt zawierający treści merytoryczne warsztatu, harmonogram warsztatu, przykładowe ćwiczenia – w wersji papierowej dla warsztatów stacjonarnych i w wersji elektronicznej dla warsztatów prowadzonych w formie zdalnej.

Wykonawca zobowiązany będzie do zrealizowania zamówienia w sposób umożliwiający nabycie przez uczestników następujących efektów uczenia się:

W zakresie WIEDZY, tj. uczestnik zna i rozumie:

- techniki perswazji w sytuacji biznesowej,
- jak stosować techniki perswazyjne w biznesie,
- proces powstawania komunikatów perswazyjnych,
- proces wywierania wpływu i perswazji nienaruszających granic etyki.

W zakresie UMIEJĘTNOŚCI, tj. uczestnik potrafi:

- zastosować etyczny komunikat perswazyjny do wywarcia wpływu,
- rozpoznawać istniejące systemy postaw i wzorów zachowań odbiorcy,
- posługiwać się regułami psychologicznymi w doborze zachowań perswazyjnych,
- powstrzymać manipulację innych osób oraz zmieniać kierunek siły wpływu,
- uzyskać większą skuteczność w prezentowaniu swojej oferty.

W zakresie KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH, tj. uczestnik jest przygotowany do:

## Dział Zamówień Publicznych

- kontrolowania własnych zachowań w procesach komunikacji w zespole oraz poznania mechanizmów społecznych i psychologicznych prowadzących do barier komunikacyjnych i blokad w relacji z innymi,
- zarządzania dyskusją w zespole w oparciu o zasady efektywnej komunikacji.

Wykonawca zrealizuje usługę w nieprzekraczalnym terminie do 31.01.2023 r. Usługa będzie realizowana zgodnie z harmonogramem ustalonym przez Zamawiającego z Wykonawcą. Z uwagi na to, że Zamawiający prowadzi rekrutację Uczestników Projektu, harmonogram będzie aktualizowany przez Zamawiającego wraz z postępem w rekrutacji.

Wykonawca zapewnia sprzęt i materiały do realizacji warsztatów.

### Miejsce realizacji zamówienia:

Zamawiający zapewnia sale do stacjonarnej realizacji warsztatów. Sale będą mieściły się w budynkach KUL.

Zamawiający planuje zrealizowanie usługi w formie stacjonarnej. W sytuacjach związanych z epidemią wirusa SARS-COV-2, gdy nie będzie możliwe zrealizowanie warsztatów w formie stacjonarnej, Wykonawca zrealizuje je przy pomocy środków porozumiewania się na odległość. W tym celu Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia niezbędnego narzędzia informatycznego do pracy zdalnej (oprogramowanie). Warsztaty w trybie pracy zdalnej muszą odbywać się w czasie rzeczywistym. Narzędzie informatyczne powinno umożliwić uczestnikom interaktywną możliwość udziału we wszystkich przewidzianych elementach warsztatów. Przed rozpoczęciem realizacji warsztatów. Wykonawca przekaze uczestnikom warunki techniczne niezbędne do udziału w nich, w tym: rodzaj narzędzia informatycznego, minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji, minimalne parametry łącza sieciowego jakim musi dysponować uczestnik. Narzędzie wykorzystane przez Wykonawcę musi umożliwiać wygenerowanie potwierdzenia obecności uczestników usługi zawierające imię i nazwisko uczestnika, datę i godzinę uczestnictwa w zajęciach. Wykonawca zobowiązany będzie przekazać Zamawiającemu potwierdzenie odbycia warsztatów niezwłocznie po ich zakończeniu w każdej grupie. Ponadto, Wykonawca wykona zrzut ekranu z każdego dnia szkolenia, z widoczną datą, godziną warsztatów oraz listą uczestników zajęć. Wykonawca wykona zrzut ekranu na początku, w trakcie i na końcu zajęć. Zrzuty ekranu powinny być potwierdzone podpisem prowadzącego zajęcia w formie zdalnej.

O formie prowadzenia zajęć decyduje Zamawiający. Forma zajęć ustalona w dniu ich rozpoczęcia, będzie kontynuowana przez cały okres prowadzenia warsztatów dla danej grupy.

Wykonawca zobowiązuje się do:

- opracowania programu warsztatu,

## Dział Zamówień Publicznych

- opracowania wzorów testów wiedzy tj. – pre test i post test, do uzupełnienia przez Uczestników przed rozpoczęciem zajęć i po ich zakończeniu – test składa się z minimum 10 pytań zamkniętych, z jedną prawidłową odpowiedzią spośród trzech możliwych do wyboru (a,b,c). Wzory testów wiedzy wraz z kluczem prawidłowych odpowiedzi Wykonawca prześle Zamawiającemu przed rozpoczęciem zajęć.
- przeprowadzenia warsztatu, zgodnie z planem i harmonogramem przedstawionym przez Zamawiającego. Zamawiający zastrzega, że zajęcia realizowane będą w terminach dogodnych dla uczestników projektu;
- przeprowadzenia warsztatów w taki sposób, by ich poziom i stopień zaawansowania był dostosowany do poziomu grupy;
- zapewnienia materiałów szkoleniowych dla każdego uczestnika,
- prowadzenia dokumentacji realizacji warsztatu na wzorach przekazanych przez Zamawiającego, tj. dzienników zajęć, list obecności, dokumentów potwierdzających przekazanie materiałów szkoleniowych, dokumentu potwierdzającego odbiór zaświadczeń o ukończeniu warsztatów, innych dokumentów przekazanych przez Zamawiającego (np. deklaracji uczestnictwa),
- oznaczenia miejsca realizacji warsztatu przez umieszczenie plakatu informacyjnego (wzór plakatu dostarczy Zamawiający),
- wydania każdemu uczestnikowi zaświadczenia o ukończeniu warsztatów (wzór zaświadczenia Wykonawca prześle Zamawiającemu mailowo przed rozpoczęciem warsztatów – do akceptacji przez Zamawiającego),
- przeprowadzenia testu wiedzy uczestników przed i po zakończeniu warsztatu,
- przeprowadzenia anonimowej ankiety ewaluacyjnej wśród uczestników warsztatów, w której uczestnicy ocenią zakres, przebieg, sposób realizacji warsztatu, oraz kompetencje trenera (wzór ankiety dostarczy Zamawiający),
- raportowania Zamawiającemu o osobach obecnych i nieobecnych na warsztatach, oraz wszelkich kłopotach i nieprawidłowościach występujących w trakcie realizacji zamówienia,
- przekazania Zamawiającemu w terminie 5 dni od dnia zakończenia warsztatów w każdej grupie:
  - należyce wypełnionego dziennika zajęć,
  - należyce wypełnionych list obecności,
  - dokumentów potwierdzających odbiór materiałów szkoleniowych,
  - potwierdzonych za zgodność z oryginałem kopii zaświadczeń o ukończeniu warsztatu,
  - innych dokumentów przekazanych przez Zamawiającego (np. deklaracji uczestnictwa) – jeżeli dotyczy,
  - wypełnionych przez uczestników testów wiedzy i ankiet ewaluacyjnych,
- zapewnienia następujących narzędzi do zrealizowania usługi:
  - narzędzie informatyczne do pracy zdalnej (oprogramowanie).

## Dział Zamówień Publicznych

### Zadanie 2: Zrealizowanie warsztatów: Komunikacja interpersonalna.

Wykonawca zrealizuje warsztaty dla 2 grup liczących średnio 10 osób każda (łącznie 20 osób), 12 godzin dydaktycznych na grupę, tj. łącznie 24 godziny dydaktyczne zajęć.

Cel warsztatów:

Podstawowym celem warsztatu jest dostarczenie uczestnikom wiedzy i umiejętności z zakresu skutecznego komunikowania się w sytuacjach osobistych i zawodowych, w których sprawna komunikacja jest narzędziem tworzenia i podtrzymywania relacji społecznych oraz współpracy między ludźmi. Uczestnicy mają nabyć kompetencje w zakresie aktywnego słuchania, rozumienia komunikacji werbalnej i pozawerbalnej oraz radzić sobie z barierami komunikacyjnym. Znaczną część warsztatu zajmować będą aktywności tworzące pozytywny klimat sprzyjający komunikacji nastawionej na współpracę.

#### RAMOWY PLAN WARSZTATÓW:

##### 1. Sposoby komunikacji (2h):

- cechy osobowości a style komunikacji.
- sposoby rozpoczynania i podtrzymywania komunikacji.
- techniki i mechanizmy w komunikacji interpersonalnej.

##### 2. Komunikacja werbalna i niewerbalna (3h):

- dopasowanie i odzwierciedlanie,
- mowa ciała,
- formułowanie komunikatów w zależności od sytuacji,
- zadawanie pytań,
- zarządzanie emocjami.

##### 3. Bariery w komunikacji (2h):

- zasady i modele tworzenia się barier w komunikacji,
- radzenie sobie z barierami w komunikacji,
- techniki znoszące bariery w komunikacji.

##### 4. Aktywne słuchanie i konstruktywna informacja zwrotna (3h):

- cztery kroki aktywnego słuchania,
- wyrażanie próśb/poleceń,
- asertywna odmowa, pochwała, krytyka.

##### 5. Komunikacja w zespole (2h):

- język korzyści,
- argumentacja,
- techniki wspomagające efektywne zarządzanie.

Zakres warsztatu: przekazywanie informacji w sposób zrozumiały, świadomość roli przekazu werbalnego i niewerbalnego, przedstawianie informacji w sposób precyzyjny, klarowny, przejrzysty i spójny, świadome stosowanie argumentacji i kontrargumentacji, aktywne

## Dział Zamówień Publicznych

słuchanie ze zrozumieniem, świadomość postawy pro aktywnej w komunikacji (m.in. inicjowanie dialogu), parafrazowanie i klaryfikacja mające na celu upewnienie się, czy przekaz został poprawnie rozumiany, umiejętność dopasowania komunikatu do odbiorcy, znajomość własnego stylu komunikacji, znajomość barier i zakłóceń w komunikacji społecznej, wczesne rozpoznawanie sygnałów konfliktu, praktyczna znajomość efektywnych technik rozwiązywania i wykorzystywania konfliktów, większa świadomość siebie w relacjach interpersonalnych.

**Grupa docelowa:** grupą docelową usługi będą pracownicy Zamawiającego.

Zamawiający zastrzega sobie prawo organizowania grup minimum sześciuosobowych. Zorganizowanie grupy mniejszej może odbyć się jedynie za zgodą Wykonawcy.

### Formy i sposób prowadzenia warsztatu:

Część teoretyczna: wykład, prezentacja.

Część praktyczna: studium przypadku, dyskusja, odgrywanie ról, gry, praca z kamerą.

Wykonawca zobowiązany będzie do zrealizowania warsztatów zgodnie z ramowym planem warsztatu przedstawionym w OPZ. Liczba godzin dydaktycznych wskazanych w ramowym planie warsztatów stanowi minimum, jakie Wykonawca musi poświęcić na omówienie danego zagadnienia. Wykonawca zobowiązany będzie do przedstawienia właściwego programu warsztatu w terminie 3 dni, od dnia podpisania umowy z Zamawiającym. Wykonawca zobowiązany będzie do przypisania formy i sposobu prowadzenia warsztatów do każdego zagadnienia zawartego we właściwym programie warsztatu. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wniesienia uwag do właściwego programu warsztatu, w terminie 7 dni od otrzymania go od Wykonawcy. Wykonawca zobowiązany będzie od uwzględnienia uwag Zamawiającego i przesłania ostatecznego programu w terminie 3 dni.

### Materiały szkoleniowe:

Wykonawca zapewni każdemu uczestnikowi:

Skrypt zawierający treści merytoryczne warsztatu, harmonogram warsztatu, przykładowe ćwiczenia – w wersji papierowej dla warsztatów stacjonarnych i w wersji elektronicznej dla warsztatów prowadzonych w formie zdalnej.

Wykonawca zobowiązany będzie do zrealizowania zamówienia w sposób umożliwiający nabycie przez uczestników następujących efektów uczenia się:

W zakresie WIEDZY, tj. uczestnik zna i rozumie:

- zasady komunikacji interpersonalnej,
- mechanizmy komunikacji interpersonalnej w życiu osobistym i zawodowym,
- definicje podstawowych pojęć z zakresu komunikacji.

W zakresie UMIEJĘTNOŚCI, tj. uczestnik potrafi:

- prawidłowo komunikować się z innymi ludźmi oraz prawidłowo formułować swoje opinie,

## Dział Zamówień Publicznych

- aktywnie słuchać i udzielać informacji zwrotnej,
- prowadzić skuteczną komunikację w zespole,
- poradzić sobie z barierami i problemami w komunikacji interpersonalnej.

W zakresie KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH, tj. uczestnik jest przygotowany do:

- myślenia twórczego i szukania oryginalnych rozwiązań podczas procesu komunikowania się,
- budowania relacji międzyludzkich w oparciu o prawidłową komunikację,
- rozwoju swoich kompetencji komunikacyjnych.

Wykonawca zrealizuje usługę w nieprzekraczalnym terminie do 31.01.2023 r. Usługa będzie realizowana zgodnie z harmonogramem ustalonym przez Zamawiającego z Wykonawcą. Z uwagi na to, że Zamawiający prowadzi rekrutację Uczestników Projektu, harmonogram będzie aktualizowany przez Zamawiającego wraz z postępem w rekrutacji.

Wykonawca zapewnia sprzęt i materiały do realizacji warsztatów.

### Miejsce realizacji zamówienia:

Zamawiający zapewnia sale do stacjonarnej realizacji warsztatów. Sale będą mieściły się w budynkach KUL.

Zamawiający planuje zrealizowanie usługi w formie stacjonarnej. W sytuacjach związanych z epidemią wirusa SARS-COV-2, gdy nie będzie możliwe zrealizowanie warsztatów w formie stacjonarnej, Wykonawca zrealizuje je przy pomocy środków porozumiewania się na odległość. W tym celu Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia niezbędnego narzędzia informatycznego do pracy zdalnej (oprogramowanie). Warsztaty w trybie pracy zdalnej muszą odbywać się w czasie rzeczywistym. Narzędzie informatyczne powinno umożliwić uczestnikom interaktywną możliwość udziału we wszystkich przewidzianych elementach warsztatów. Przed rozpoczęciem realizacji warsztatów Wykonawca przekaze uczestnikom warunki techniczne niezbędne do udziału w nich, w tym: rodzaj narzędzia informatycznego, minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji, minimalne parametry łącza sieciowego jakim musi dysponować uczestnik. Narzędzie wykorzystane przez Wykonawcę musi umożliwiać wygenerowanie potwierdzenia obecności uczestników usługi zawierające imię i nazwisko uczestnika, datę i godzinę uczestnictwa w zajęciach. Wykonawca zobowiązany będzie przekazać Zamawiającemu potwierdzenie odbycia warsztatów niezwłocznie po ich zakończeniu w każdej grupie. Ponadto, Wykonawca wykona zrzut ekranu z każdego dnia szkolenia, z widoczną datą, godziną warsztatów oraz listą uczestników zajęć. Wykonawca wykona zrzut ekranu na początku, w trakcie i na końcu zajęć. Zrzuty ekranu powinny być potwierdzone podpisem prowadzącego zajęcia w formie zdalnej.

## Dział Zamówień Publicznych

O formie prowadzenia zajęć decyduje Zamawiający. Forma zajęć ustalona w dniu ich rozpoczęcia, będzie kontynuowana przez cały okres prowadzenia warsztatów dla danej grupy.

Wykonawca zobowiązuje się do:

- opracowania programu warsztatu,
- opracowania wzorów testów wiedzy tj. – pre test i post test, do uzupełnienia przez Uczestników przed rozpoczęciem zajęć i po ich zakończeniu – test składa się z minimum 10 pytań zamkniętych, z jedną prawidłową odpowiedzią spośród trzech możliwych do wyboru (a,b,c). Wzory testów wiedzy wraz z kluczem prawidłowych odpowiedzi Wykonawca prześle Zamawiającemu przed rozpoczęciem zajęć.
- przeprowadzenia warsztatu, zgodnie z planem i harmonogramem przedstawionym przez Zamawiającego. Zamawiający zastrzega, że zajęcia realizowane będą w terminach dogodnych dla uczestników projektu;
- przeprowadzenia warsztatów w taki sposób, by ich poziom i stopień zaawansowania był dostosowany do poziomu grupy;
- zapewnienia materiałów szkoleniowych dla każdego uczestnika,
- prowadzenia dokumentacji realizacji warsztatu na wzorach przekazanych przez Zamawiającego, tj. dzienników zajęć, list obecności, dokumentów potwierdzających przekazanie materiałów szkoleniowych, dokumentu potwierdzającego odbiór zaświadczeń o ukończeniu warsztatów, innych dokumentów przekazanych przez Zamawiającego (np. deklaracji uczestnictwa),
- oznaczenia miejsca realizacji warsztatu przez umieszczenie plakatu informacyjnego (wzór plakatu dostarczy Zamawiający),
- wydania każdemu uczestnikowi zaświadczenia o ukończeniu warsztatów (wzór zaświadczenia Wykonawca prześle Zamawiającemu mailowo przed rozpoczęciem warsztatów – do akceptacji przez Zamawiającego),
- przeprowadzenia testu wiedzy uczestników przed i po zakończeniu warsztatu,
- przeprowadzenia anonimowej ankiety ewaluacyjnej wśród uczestników warsztatów, w której uczestnicy ocenią zakres, przebieg, sposób realizacji warsztatu, oraz kompetencje trenera (wzór ankiety dostarczy Zamawiający),
- raportowania Zamawiającemu o osobach obecnych i nieobecnych na warsztatach, oraz wszelkich kłopotach i nieprawidłowościach występujących w trakcie realizacji zamówienia,
- przekazania Zamawiającemu w terminie 5 dni od dnia zakończenia warsztatów w każdej grupie:
  - należyście wypełnionego dziennika zajęć,
  - należyście wypełnionych list obecności,
  - dokumentów potwierdzających odbiór materiałów szkoleniowych,
  - potwierdzonych za zgodność z oryginałem kopii zaświadczeń o ukończeniu warsztatu,



## Dział Zamówień Publicznych

- innych dokumentów przekazanych przez Zamawiającego (np. deklaracji uczestnictwa) – jeżeli dotyczy,
  - wypełnionych przez uczestników testów wiedzy i ankiet ewaluacyjnych,
- zapewnienia następujących narzędzi do zrealizowania usługi:
- narzędzie informatyczne do pracy zdalnej (oprogramowanie).

Kwota jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie części 2 postępowania wynosi 31 472,00 zł

