

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

CZĘŚĆ 3: Usługa przeprowadzenia warsztatów w tematach: Wywieranie wpływu w negocjacjach handlowych oraz Asertywność w relacjach biznesowych w ramach projektu „Zintegrowany program rozwoju Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II”.

Zadanie 1: Zrealizowanie warsztatów: Wywieranie wpływu w negocjacjach handlowych.

Wykonawca zrealizuje warsztaty dla 4 grup liczących średnio 12 osób każda (łącznie 48 osób), 16 godzin dydaktycznych na grupę, tj. łącznie 64 godziny dydaktyczne zajęć.

Cel warsztatów:

Podstawowym celem warsztatu jest zapoznanie uczestników z wiedzą z zakresu psychologii poznawczej, oraz Psychologii wywierania wpływu, w oparciu o uniwersalne zasady perswazji, właściwej argumentacji i budowania autorytetu w kontekście prowadzenia negocjacji handlowych. Ponadto uczestnicy nauczą się wykorzystywać praktyczne techniki ułatwiające wywieranie wpływu w sytuacji prowadzenia negocjacji handlowych.

RAMOWY PLAN WARSZTATÓW:

1. Wprowadzenie i prezentacja celów szkolenia -1h.
2. Skuteczne metody negocjacji -1h.
3. Zasady komunikacji w negocjacjach. Praktyczna prezentacja technik oraz zasad prowadzenia negocjacji -2h.
4. Kierowanie negocjacjami i techniki perswazji -2h.
5. Wywieranie wpływu a postawa asertywna w negocjacjach -2h.
6. Argumentacja racjonalna i emocjonalna -2h.
7. Budowanie relacji, wzbudzanie sympatii i zaufania -2h.
8. Jak wykorzystać trudne sytuacje do przełamania oporu partnera -1h.
9. Techniki perswazyjne oraz erystyczne stosowane w negocjacjach -2h.
10. Podsumowanie szkolenia -1h.

Zakres warsztatu: Trudne sytuacje w kontakcie z Klientami, Ustalanie pozycji w negocjacjach, BATNA jej wpływ na siłę w negocjacjach, Perswazja kontra manipulacja, Narzędzia komunikacyjne, Podejście integracyjne, uległe, adaptacyjne, kompromisowe i agresywne, Definiowanie problemu negocjacyjnego, Poszukiwanie opcji rozwiązań, Atak psychologiczny i obrona przed nim, Utrzymanie stanowiska negocjacyjnego, Wymuszenie ustępstw na drugiej stronie, Blokowanie własnego wpływu na ludzi, Sześć zasad perswazji wg. Roberta Cialdiniego, Technika asertywnej odmowy stosowana w negocjacjach.

Dział Zamówień Publicznych

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.

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 negocjacji,
- jak stosować techniki perswazyjne w sytuacji negocjacji,
- proces powstawania komunikatów perswazyjnych,
- proces wywierania wpływu i perswazji nienaruszających granic etyki,
- dynamikę procesu prowadzenia negocjacji.

W zakresie UMIEJĘTNOŚCI, tj. uczestnik potrafi:

- zastosować etyczny komunikat perswazyjny do wywarcia wpływu w trakcie negocjacji,
- prowadzić negocjacje na wysokim poziomie efektywności,
- posługiwać się regułami psychologicznymi w doborze zachowań perswazyjnych,
- powstrzymać manipulację innych osób oraz zmieniać kierunek siły wpływu,

Dział Zamówień Publicznych

- dokonywać przemyślanych i świadomych ustępstw i kompromisów w celu uzyskania porozumienia.

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

- doprowadzania do zaistnienia konsekwencji działających na korzyść negocjatora,
- podjęcia kompromisu w trakcie negocjacji,
- rozpoznania sytuacji wywierania wpływu w celu identyfikacji i powstrzymaniu sytuacji manipulacyjnej.

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).



Zadanie 2: Zrealizowanie warsztatów: Asertywność w relacjach biznesowych.

Wykonawca zrealizuje warsztaty dla 3 grup liczących średnio 12 osób każda (łącznie 36 osób), 16 godzin dydaktycznych na grupę, tj. łącznie 48 godziny dydaktyczne zajęć.

Cel warsztatów:

Celem warsztatu jest trening umiejętności zachowań asertywnych w sytuacjach typowo zawodowych. Nabycie i doskonalenie umiejętności z zakresu świadomego kreowania rzeczywistości biznesowej tj. świadomego przyciągania takich zdarzeń, sytuacji i osób które sobie życzymy, zarówno w sferze zawodowej jak i prywatnej. Ponadto uczestnicy nauczą się dostrzegać różnice pomiędzy zachowaniami asertywnymi, agresywnymi, uległymi oraz manipulacyjnymi.

RAMOWY PLAN WARSZTATÓW:

1. Wprowadzenie i prezentacja celów szkolenia -1h.
2. Czym jest asertywność, a czym nie jest -2h.
3. Wzmocnienie poczucia własnej wartości -2h.
4. Sztuka asertywnej komunikacji -2h.
5. Jak skutecznie odmawiać -2h.
6. Konstruktywna krytyka i wyrażanie opinii -2h.
7. Granice asertywności -1h.
8. Asertywne przyjmowanie opinii -2h.
9. Sytuacje trudne – manipulacja -2h.

Zakres warsztatu: Postawy wobec asertywności w biznesie, zachowania: agresywne, asertywne, uległe, manipulacyjne zachowania oraz sposoby obrony przed nimi, ćwiczenie zaawansowanych technik asertywnych w aspekcie relacji osobistych – praca, asertywność w relacjach biznesowych, wpływ i manipulacja, asertywność a pewność siebie, metody rozwiązywania konfliktów w pracy, komunikat emocjonalny i racjonalny.

Grupa docelowa: grupą docelową usługi będą studenci Zamawiającego.

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

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

Dział Zamówień Publicznych

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:

- sposoby wykorzystania zachowań asertywnych w różnych sytuacjach,
- różnicę pomiędzy zachowaniami agresywnymi, asertywnymi i uległymi,
- techniki komunikacji asertywnej,
- elementy perswazji i pozytywne techniki wywierania wpływu w obsłudze trudnego klienta,
- swoje mocne strony i obszary do zmiany w zakresie komunikacji asertywnej.

W zakresie UMIEJĘTNOŚCI, tj. uczestnik potrafi:

- wyrażać swoje oczekiwania, prośby czy polecenia bez uciekania się do manipulacji wobec innych,
- reagować w zgodzie z sobą oraz używać techniki przełamujące opór lub presję otoczenia,
- prowadzić negocjacje biznesowe w sposób asertywny,
- radzić sobie skutecznie z agresją i naciskami w pracy,
- radzić sobie z krytyką i odmową.

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

- prowadzenia komunikacji opartej na postawie asertywnej,
- odmowy i stawiania granic dla działań innych osób,
- odnalezienia się lepiej w trudnych sytuacjach biznesowych,
- działania proaktywnego w sytuacji konfliktowej.

Dział Zamówień Publicznych

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,
- 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 przekaze Zamawiającemu przed rozpoczęciem zajęć.

Dział Zamówień Publicznych

- 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,
 - 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 3 postępowania wynosi 43 092,000 zł