

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

CZĘŚĆ 4: Usługa przeprowadzenia warsztatów w tematach: Komunikacja i budowanie relacji oraz Kurs negocjacji, budowania relacji i kreowania wartości w biznesie w ramach projektu „Zintegrowany program rozwoju Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II”.

Zadanie 1: Zrealizowanie warsztatów: Komunikacja i budowanie relacji

Wykonawca zrealizuje warsztaty dla 3 grup liczących średnio 10 osób każda (łącznie 30 osób), 16 godzin dydaktycznych na grupę, tj. łącznie 48 godziny dydaktyczne zajęć.

Cel warsztatów:

Celem szkolenia jest uświadomienie pracownikom zatrudnionym na stanowiskach administracyjnych i zarządzających istoty pracy zespołowej, znaczenia sprawnej komunikacji w doskonaleniu procesów produkcyjnych oraz wymiernych zysków wynikających z nabywania nowych umiejętności w środowisku pracy. Ponadto uczestnicy rozwiną umiejętności komunikacyjne, techniki wywierania wpływu i sposoby przeciwdziałania im, oraz dowiedzą się jak kreować wizerunek w biznesie i utrzymywać dobre relacje z innymi.

RAMOWY PLAN WARSZTATÓW:

1. Podstawowe umiejętności komunikacyjne (2h).
2. Komunikacja asertywna (2h).
3. Komunikacja w procesie wywierania wpływu (2h).
4. Radzenie sobie ze stosowaniem technik wywierania wpływu przez partnera (2h).
5. Budowanie pozytywnych relacji w zespole (2h).
6. Komunikacja w zespole nastawiona na budowanie relacji (2h).
7. Przekazywanie konstruktywnej informacji zwrotnej jako metody budowania współpracy w zespole i poza nim (2h).
8. Efektywność procesu komunikacji (2h).

Zakres warsztatu: Budowanie dobrego kontaktu z innymi, Zasady budowania pierwszego wrażenia, Zasady określania celu, aby był motywujący (m.in. model SMART), Budowanie zdań, które mają wpływ na dobrą relację z innymi, Komunikacja wyrażający potrzeby, emocje, oczekiwania – komunikat Ja vs. komunikat Ty, Radzenie sobie w sposób konstruktywny/asertywny z krytyką – sposoby reakcji, demaskowanie techniki, Asertywność, Rozpoznanie oznak kłamstwa, Wychwytywanie niespójności na poziomie werbalnym i niewerbalnym, Ochrona przed manipulacją, Mówienie językiem korzyści i rozwiązań, Poszukiwanie rozwiązań win-win, Przewidywanie przyszłych problemów, Styl podejmowania

Dział Zamówień Publicznych

decyzji, Jak radzić sobie z sytuacjami negocjacji z osobami niedecyzyjnymi, Rola emocji w negocjacjach, Jak budować wizerunek, Budowanie autorytetu.

Grupa docelowa: grupą docelową usługi będą pracownicy Zamawiającego.

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 zobowiązany będzie do zapewnienia dla każdego uczestnika:

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:

- różnice w sposobach komunikacji,
- jak zapobiegać konfliktom wynikającym z barier w komunikacji,
- do czego w życiu zawodowym przydatne są emocje i jak je wykorzystywać,
- jak tworzyć atmosferę zaufania, szacunku i dobrych relacji w zespole.

W zakresie UMIEJĘTNOŚCI, tj. uczestnik potrafi:

- budować dobre relacje w swoim zespole i otoczeniu biznesowym,
- identyfikować punkty konfliktogenne w relacjach,
- konstruktywnie korzystać z różnorodności stylów komunikacji w celu zwiększenia osiągnięć,
- radzić sobie z technikami wywierania wpływu.

Dział Zamówień Publicznych

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

- 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: Kurs negocjacji, budowania relacji i kreowania wartości w biznesie

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:

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. Skuteczne metody negocjacji -1h.
3. Kreowanie wartości jako alternatywny nurt zarządzania -2 h.
4. Kierowanie negocjacjami i techniki perswazji – 2 h.
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. Efektywność procesu komunikacji –2h.
10. Podsumowanie szkolenia –1h.

Zakres warsztatu: Budowanie dobrego kontaktu z innymi, Zasady budowania pierwszego wrażenia, Ustalanie pozycji w negocjacjach, BATNA jej wpływ na siłę w negocjacjach, Perswazja kontra manipulacja, Narzędzia komunikacyjne, Podejście integracyjne w negocjacjach, uległe, adaptacyjne, kompromisowe i agresywne, Definiowanie problemu negocjacyjnego, Poszukiwanie opcji rozwiązań, Mówienie językiem korzyści i rozwiązań, Poszukiwanie rozwiązań win-win, Technika asertywnej odmowy stosowana w negocjacjach, Kreowanie wartości jako alternatywny nurt zarządzania.

Grupa docelowa: grupą docelową usługi będą studenci Zamawiającego.

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

Dział Zamówień Publicznych

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 zobowiązany będzie do zapewnienia dla każdego uczestnika:

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:

- różnice w sposobach komunikacji,
- jak stosować techniki perswazyjne w sytuacji negocjacji,
- proces powstawania komunikatów perswazyjnych,
- różnice między zarządzaniem przez maksymalizowanie zysków, a zarządzaniem przez kreowanie wartości dla biznesu,
- proces wywierania wpływu i perswazji nienaruszających granic etyki,
- dynamikę procesu prowadzenia negocjacji,
- proces kreowania wartości w biznesie.

W zakresie UMIEJĘTNOŚCI, tj. uczestnik potrafi:

- zastosować etyczny komunikat perswazyjny do wywarcia wpływu w trakcie negocjacji,
- prowadzić negocjacje na wysokim poziomie efektywności,
- budować dobre relacje w swoim zespole i otoczeniu biznesowym,
- identyfikować punkty konfliktogenne w relacjach,
- posługiwać się regułami psychologicznymi w doborze zachowań perswazyjnych,
- powstrzymywać manipulację innych osób oraz zmieniać kierunek siły wpływu,
- 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,

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,
- 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.

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:

Dział Zamówień Publicznych

- 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 przekaże 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 przekaże 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

Kwota jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie części 4 postępowania wynosi 33 750,00 zł

