Załącznik nr 2 do ogłoszenia o zamówieniu DZP.381.043.2020.UGS

Załącznik nr 2 do umowy nr DZP.381.043.2020.UGS

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiot zamówienia

Przedmiot zamówienia jest realizowany w ramach projektu pt.:„Jeden Uniwersytet – Wiele Możliwości. Program Zintegrowany". Projekt, a tym samym przedmiot zamówienia jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach środków Europejskiego Funduszu Społecznego, Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój, Oś Priorytetowa III Szkolnictwo wyższe dla gospodarki i rozwoju, Działanie 3.5. Kompleksowe programy szkół wyższych, o numerze POWR.03.05.00-00-Z301/18

CZĘŚĆ A

Szkolenie pn. **"Asertywna komunikacja w sytuacjach trudnych"** dla kadry administracyjnej i zarządzającej Uczelni. Celem szkoleniowym jest wzmocnienie kompetencji z obszaru komunikacji i zarządzania zespołem:

a) asertywna komunikacja w zarządzaniu,
b) umiejętność prezentowania zachowań asertywnych i technik efektywnej komunikacji w relacjach z przełożonymi, podwładnymi, współpracownikami;
c) wzmocnienie pewności siebie i wiary we własne siły poprzez budowanie świadomości własnych zachowań w relacjach z innymi w sytuacjach trudnych i konfliktowych oraz
d) rozwój umiejętności adekwatnego reagowania.

Szkolenie skierowane jest do pracowników kadry kierowniczej oraz pracowników koordynujących pracę zespołów roboczych lub koordynujących realizację projektów w Uniwersytecie Śląskim w Katowicach.
W jego trakcie wykorzystane zostaną co najmniej następujące metody dydaktyczne: wykład, prezentacja z praktycznymi przykładami, case studies, dyskusja, wymiana doświadczeń między uczestnikami, trening nowych umiejętności w formie udziału w ćwiczeniach praktycznych, scenki (odgrywanie ról), kwestionariusze auto diagnostyczne z przedmiotu szkolenia.

W zakres usługi szkoleniowej wchodzi:

- Przeprowadzenie szkolenia dla dwóch 12-sto osobowych grup w formule warsztatowej, tj. min 80% czasu szkolenia prowadzone metodami aktywizującymi uczestników tj, ćwiczenia, uczenie się przez działanie itp., a max. 20% czasu szkolenia to formy typu wykład, pokaz. Na życzenie zamawiającego przeprowadzenie całości lub części szkolenia w formie zdalnej (online);
- zapewnienie rozwiązań technicznych dla realizacji szkolenia w formie zdalnej z udziałem trenera i uczestników (webinarium) w tym zapewnienie możliwości połączenia dla uczestników z poziomu przeglądarki internetowej (w oparciu o technologię webcast). Zastosowane rozwiązania technologiczne mają umożliwiać połączenie audio i video, prowadzenie czatu, pracę w podgrupach, udostępnianie ekranu/plików; przeprowadzenie ankiet i testów.
- przygotowanie materiałów szkoleniowych pomagających w wykorzystaniu uzyskanej wiedzy, poznanych metod i technik;
- wystawienie przez Wykonawcę zaświadczenia każdemu uczestnikowi po zakończeniu szkolenia.

Minimalny zakres tematyczny szkolenia winien obejmować zagadnienia:
Dzień I. Asertywna komunikacja a własna efektywność i budowanie relacji (8h)

Moduł I. Co to jest asertywność?

1. Typy postaw: asertywna, uległa, agresywna, manipulacyjna.
2. 5 podstawowych praw wg Herberta Fernsterheima
3. Rozpoznanie własnych skryptów zachowania w sytuacjach trudnych.
    a. autodiagnoza tendencji do prezentowania postawy asertywnej w typowych sytuacjach zawodowych.
    b. wpływ relacji i emocji na prezentowane postawy.

Moduł II. Słowa zdradzają naszą postawę - po czym poznamy asertywny komunikat.

1. Asertywny styl prowadzenia rozmów w tym komunikat Ja.
2. Typowe komunikaty asertywne: wyrażanie próśb, odmowa, pochwała, konstruktywna krytyka.
3. Ćwiczenia praktyczne z budowania komunikatów asertywnych.

Moduł III. Umiejętności asertywne a poczucie własnej wartości.

1. Stawianie granic w kontaktach z innymi
2. Rola wewnętrznego monologu
    a. typowe komunikaty i przekonania tłumaczące nieasertywne działanie
    b. słowa i przekonania wzmacniające zachowanie proaktywne
3. Ćwiczenia praktyczne rozwijające umiejętność przyjmowania postawy asertywnej i proaktywnej

Moduł IV. Techniki komunikacji w praktyce

1. Bank asertywnych wypowiedzi
    a. Konfrontacja przekonań i reagowanie na krytykę jawną
    b. Asertywna reakcja na krytykę wyrażoną nie wprost m.in. aluzje, domyślna ocena, krytyka uwikłana itp.
2. Trening umiejętności.

Dzień II. Asertywna komunikacja a własna efektywność i budowanie relacji (8h)

Moduł I. Asertywność w sytuacjach trudnych - konflikt

1. Czym jest konflikt, kiedy występuje?
2. Rodzaje konfliktów i jego płaszczyzny
    a. Intrapersonalny / Interpersonalny / Grupowy
    b. Wartości, relacji, danych, strukturalny, interesów
    c. Płaszczyzna działań realnych a poziom psychologiczny i prezentowanych postaw (wygrany-wygrany, wygrany-przegrany, przegrany-wygrany, przegrany-przegrany, wygrany)

Moduł II. Asertywność menedżera w sytuacjach konfliktowych

1. Dynamika konfliktu
2. Techniki asertywnego zachowania, obronne m.in. przyznanie się do błędu z godnością. „zaciemnienie, zamglenie", „parafrazowanie ocen", „asertywne sondowanie", „chwila na oddech", „odkładanie na później", „z treści na proces", asertywne wyciąganie sankcji
3. Sposoby na radzenia sobie z własnymi emocjami
4. Ćwiczenia praktyczne - techniki rozmowy asertywnej przy rozwiązywaniu konfliktów na linii pracownik – pracownik.

Moduł III. Trening umiejętności prezentowania zachowań asertywnych wobec przełożonych oraz współpracowników podczas spotkań

1. Schemat ustanawiania konstruktywnych relacji i kontraktowania potrzeb i oczekiwań.
2. Asertywne wyrażanie negatywnych emocji, gniewu, irytacji itp.
3. Asertywne stawianie granic, egzekwowanie sankcji – techniki komunikacyjne

4. cd. rozwoju umiejętności asertywnego reagowanie na postawy agresywne, manipulacyjne oraz bierność współpracowników

Moduł IV. Budowanie postawy asertywnej

1. Narzędzia i techniki pracy samodzielnej nad własną postawą asertywną.
2. Indywidualny plan wzmacniania prezentacji zachowań asertywnych i prokatywnych w działaniu.

CZĘŚĆ B

Szkolenie pn. **„Praktyczny trening redukcji stresu"** dla kadry zarządzającej i administracyjnej Uczelni. Celem szkolenia jest nabycie wiedzy na temat stresu i jego roli w życiu, nie tylko zawodowym, oraz rozwinięcie praktycznych umiejętności redukowania stresu i radzenia sobie z negatywnymi emocjami. W trakcie szkolenia uczestnicy nabędą zarówno umiejętności skutecznego radzenia sobie w sytuacjach stresowych, takich jak wystąpienia publiczne, jak też rozwiną umiejętność pełnego skupienia się, która zwiększa skuteczność i efektywność pracy. W perspektywie długofalowej efekty szkolenia będą przekładały się u pracowników na zwiększenie otwartości na zmiany poprzez uczenie się adekwatnych reakcji na wymagania środowiska i zdobywanie umiejętności dopasowywania do nich własnych działań. Ponadto uzyskane umiejętności pokonywania trudności zawodowych i życiowych przełożą się - w perspektywie długookresowej - na zwiększenie inicjatywy i proaktywności pracowników uczelni.
Dodatkowym celem szkolenia jest profilaktyka wypalenia zawodowego wśród pracowników - uczestników szkolenia.
Szkolenie skierowane jest do pracowników administracyjnych i kadry zarządzającej zatrudnionych w szczególności w jednostkach zajmujących się promocją oraz komunikacją z otoczeniem w Uniwersytecie Śląskim w Katowicach. W jego trakcie wykorzystane zostaną co najmniej następujące metody dydaktyczne: wykład/webinarium, prezentacja z praktycznymi przykładami, case studies, kwestionariusze szkoleniowe, dyskusja, wymiana doświadczeń między uczestnikami, materiały video, trening nowych umiejętności w formie udziału w ćwiczeniach praktycznych, w tym odgrywanie ról, nagrania z kamerą połączone z informacją zwrotną.

W zakres usługi szkoleniowej wchodzi:

- przeprowadzenie szkolenia dla 2 grup uczestników, w formie treningu umiejętności praktycznych wzbogaconego o elementy prezentacji obecnego stanu wiedzy przedmiotowej i dobrych praktyk, tj. min 90% czasu szkolenia prowadzone metodami aktywizującymi uczestników tj, trening umiejętności ćwiczenia, uczenie się przez działanie itp., a max. 10% czasu szkolenia to formy dydaktyczne typu wykład, pokaz, prezentacja) Szkolenie realizowane w łącznym wymiarze 32 godzin realizowanych w trakcie czterech dni szkoleniowych dla każdej z grup.
- na życzenie zamawiającego przeprowadzenie całości lub części szkolenia w formie zdalnej (online);
- opracowanie zadań rozwojowych dla uczestników szkolenia, proponowanych im pomiędzy kolejnymi spotkaniami szkoleniowymi, wraz z omówieniami w trakcie kolejnych zajęć;
- zapewnienie rozwiązań technicznych dla realizacji szkolenia w formie zdalnej z udziałem trenera i uczestników (webinarium) w tym zapewnienie możliwości połączenia dla uczestników z poziomu przeglądarki internetowej (w oparciu o technologię webcast). Zastosowane rozwiązania technologiczne mają umożliwiać połączenie audio i video, prowadzenie czatu, pracę w podgrupach, udostępnianie ekranu/plików; przeprowadzenie ankiet i testów;
- przygotowanie materiałów szkoleniowych pomagających w wykorzystaniu uzyskanej wiedzy, poznanych metod i technik;
- wystawienie przez Wykonawcę zaświadczenia każdemu uczestnikowi po zakończeniu szkolenia.

Minimalny zakres tematyczny szkolenia winien obejmować zagadnienia:

Dzień I. Podstawowe zagadnienia z tematyki stresu (8h)
Moduł I. Wprowadzenie do tematyki stresu (ze szczególnym uwzględnieniem kontekstu pracy)

1. Co to jest stres?
    a. istota/definicja i typologie stresu oraz stresorów
    b. autodiagnoza rodzajów stresorów w otoczeniu uczestników
    c. strefa wpływu na stres
2. Reakcje organizmu na stres
    a. neurologiczne podstawy reakcji stresowej rodzaje i objawy reakcji stresowej
    b. po czym poznam, że działam w stresie - autodiagnoza własnych reakcji na stres
    c. pozytywne i negatywne skutki reakcji stresowej na organizm człowieka z perspektywy krótko i długofalowej.

Moduł II. Autodiagnoza reakcji stresowej – indywidulany wpływ stresu na motywację do działania

1. Style radzenia sobie ze stresem – autodiagnoza
2. Dobre praktyki w zakresie zadaniowego i unikowego stylu radzenia sobie ze stresem

Moduł III. Emocje (ze szczególnym uwzględnieniem kontekstu pracy)

1. Znaczenie emocji w funkcjonowaniu człowieka
    a. źródła, typologia i mechanizm emocji
    b. niekorzystne konsekwencje odcinania się od emocji osób o dominującym stylu zadaniowym lub unikowym w sytuacji stresowej.
2. Styl emocjonalny radzenia sobie ze stresem
3. Ćwiczenia praktyczne ukierunkowane na kontakt z własnymi emocjami w sytuacji stresowej. Odzyskiwanie równowagi emocjonalnej.
4. Zadanie wdrożeniowe.

Dzień II. Trening uważności w redukcji stresu (8h, z czego 4h na zewnątrz budynku, poza salą szkoleniową)
Moduł I. Omówienie zadania wdrożeniowego uczestników

1. Sukcesy i porażki
2. Dobre praktyki zarządzania sobą w czasie w wygospodarowaniu czasu na pracę nad kształtowaniem pozytywnych nawyków w radzeniu sobie ze stresem.

Moduł II. Teoretyczne założenia programu mindfulness – znaczenie systematyczności i nawyków codziennych
Moduł III. Trening umiejętności

1. Program ćwiczeń praktycznych o charakterze umysłowym i fizycznym, w tym 4h poza salą szkoleniową z wykorzystaniem potencjału otoczenia zewnętrznego
2. Zadanie wdrożeniowe dla uczestników.

Dzień III. Opanowywanie stresu krótkotrwałego (8h)
Moduł I. Omówienie zadania wdrożeniowego uczestników
Moduł II. Stres krótkotrwały (ostry) – istota i przebieg reakcji, objawy
Moduł III. Techniki fizycznego rozładowania napięcia i emocji, ze szczególnym uwzględnieniem tremy.
Moduł IV. Sposoby i konkretne techniki radzenia sobie z tremą w trakcie wystąpień publicznych.

1. Ćwiczenia praktyczne, scenki, odgrywanie ról.
2. Zadanie wdrożeniowe.

Dzień IV. Trening budowania odporności na stres (8h)
Moduł I. Omówienie zadania wdrożeniowego uczestników
Moduł II. Budowanie trwałych dobrych nawyków w zarządzaniu poziomem własnego stresu (profilaktyka)

1. Sposoby i konkretne techniki radzenia sobie c.d.

Moduł III. Indywidualny plan zarządzania własną energią życiową i wdrożenia nawyków skutecznego radzenia sobie ze stresem dopasowany do sytuacji życiowej uczestnika.

1. Opracowanie przez uczestnika indywidualnego narzędziownika metod radzenia sobie ze stresem.
2. Planowanie, kontrolowanie, modyfikowanie technik radzenia sobie ze stresem.

CZĘŚĆ C

Szkolenie pn. "**Techniki sprzedaży"** dla kadry administracyjnej i zarządzającej Uczelni. Celem szkoleniowym jest wzmocnienie kompetencji z obszaru relacji, tj. komunikacji werbalnej i niewerbalnej oraz autoprezentacji w procesie sprzedaży i budowania długofalowych relacji z klientami. Dodatkowym celem szkolenia jest wzmocnienie kompetencji z obszaru przejmowania inicjatywy w realizacji własnych zadań i pokonywaniu trudności oraz identyfikacji z celami strategicznymi uczelni i kształtowanie jej pozytywnego wizerunku.
Szkolenie skierowane jest do pracowników zatrudnionych w jednostkach zajmujących się w szczególności nawiązywaniem współpracy biznesowej, w tym ukierunkowane na projekty związane z komercjalizacją wyników badań.
W jego trakcie wykorzystane zostaną co najmniej następujące metody dydaktyczne: wykład/webinarium, prezentacja z praktycznymi przykładami, case studies, dyskusja, wymiana doświadczeń między uczestnikami, trening nowych umiejętności w formie udziału w ćwiczeniach praktycznych.

W zakres usługi szkoleniowej wchodzi:

- Przeprowadzenie 16 godzinnego szkolenia dla grupy 20 osobowej w formule warsztatowej tj. min 80% czasu szkolenia prowadzone metodami aktywizującymi uczestników tj, ćwiczenia, uczenie się przez działanie itp., a max. 20% czasu szkolenia to formy dydaktyczne typu wykład, pokaz. Na życzenie zamawiającego przeprowadzenie całości lub części szkolenia w formie zdalnej (online).
- Postawienie przed uczestnikami zadania i udostępnienie narzędzia w ramach "pre-work" przed właściwym szkoleniem.
- Zapewnienie rozwiązań technicznych dla realizacji szkolenia w formie zdalnej z udziałem trenera i uczestników (webinarium) w tym zapewnienie możliwości połączenia dla uczestników z poziomu przeglądarki internetowej (w oparciu o technologię webcast). Zastosowane rozwiązania technologiczne mają umożliwiać połączenie audio i video, prowadzenie czatu, pracę w podgrupach, udostępnianie ekranu/plików; przeprowadzenie ankiet i testów.
- Przygotowanie materiałów szkoleniowych pomagających w wykorzystaniu uzyskanej wiedzy, poznanych metod i technik.
- Wystawienie przez Wykonawcę zaświadczenia każdemu uczestnikowi po zakończeniu szkolenia.

Minimalny zakres tematyczny szkolenia winien obejmować zagadnienia:

Pre-work. Praca samodzielna uczestników szkolenia przed szkoleniem: opis realnego Klienta z wykorzystaniem narzędzia ułatwiającego przygotowanie się do procesu sprzedaży.

Dzień I. Techniki sprzedaży w kontakcie z klientem biznesowym
Moduł I. Jak wygląda sprzedaż dzisiaj?

1. Trendy i nowoczesne koncepcje sprzedaży.
2. Sprzedaż gotowego produktu a wizji finalnego produktu / usługi.
3. Sprzedaż z pespektywy komercjalizacji wyników badań naukowych.

Moduł II. Rola sprzedawcy oraz oczekiwania Klienta - praca w oparciu o pre-work uczestników.

1. Jakich cech oraz postaw oczekuje dzisiejszy Klient
2. Rola sprzedawcy i techniki budowania siły sprzedażowej i wiarygodności przed Klientem

3. Dobre praktyki komunikacyjne w nawiązywaniu relacji.

Moduł III. Skuteczna sprzedaż

1. Modele pozyskiwanie informacji niezbędne do przygotowania oferty i rozwiązań dla Klienta.
2. Figury retoryczne i techniki komunikacyjne skupiające uwagę na wizji produktu.
3. Techniki radzenia sobie z obiekcjami klienta wobec produktów wysokiego ryzyka.
    a. Sposoby prezentowania rozwiązania i oferty
    b. techniki wyliczania i prezentowania realnej wartości ofert.
4. Ćwiczenia praktyczne.

Moduł IV. Targowe techniki sprzedaży

1. Przegląd skutecznych metod i technik sprzedaży stosowanych podczas targów.
2. Storytelling - wprowadzenie
    a. ustanowienie celów i potrzeb Uczestników w zakresie pracy metodą storytellingu
    b. cechy dobrego opowiadacza, diagnoza własnego potencjału uczestników.

Dzień II. Storytelling w sprzedaży.

Moduł I. Storytelling - przygotowanie historii

1. Prezentacja, pokaz i wystąpienia w sprzedaży
    a. sposoby poznawania swoich odbiorców
    b. nauka posługiwania się językiem zrozumiałym dla wszystkich.
    c. dobre praktyki komunikacji niewerbalnej
2. Przygotowywanie angażujących historii
    a. nauka posługiwania się językiem zrozumiałym dla wszystkich.
    b. oddziaływanie na różne modalności zmysłowe
    c. figury retoryczne, techniki komunikacji angażujące słuchaczy

Moduł II. Storytelling - trening umiejętności

1. Ćwiczenie opowiadania
    a. trening umiejętności z informacją zwrotną.
    b. szybkie metody opanowywania stresu oraz innych czynników zakłócających wypowiedź.

Moduł III. Techniki zamykania sprzedaży i budowania długofalowej relacji z klientem

1. Techniki uzyskiwania zobowiązań od Klienta i finalizacji sprzedaży
2. Dobre praktyki i techniki podtrzymania kontaktu z klientem i otwierania nowej sprzedaży
3. Ćwiczenia praktyczne

Moduł IV. Sesja kreatywna

1. Zadanie wdrożeniowe - przygotowanie strategii sprzedaży dla kluczowego klienta w oparciu o arkusz porządkujący.

CZĘŚĆ D

Szkolenie pn. "**Obsługa klientów wewnętrznych"** dla kadry administracyjnej i zarządzającej Uczelni. Celem szkoleniowym jest wzmocnienie kompetencji z obszaru komunikacji i współpracy z współpracownikami i klientami wewnętrznymi w oparciu o relacje biznesowe oraz wzmocnienie inicjatywy i prokatywności w realizacji własnych zadań i pokonywaniu trudności, poznanie narzędzi i technik samokontroli. Poznanie zasad savoir-vivre w biznesie w komunikacji bezpośredniej, audio/video, mail - z uwzględnieniem kontaktów międzynarodowych. Dodatkowym celem szkolenia jest wzmocnienie wśród uczestników identyfikacji z celami strategicznymi uczelni i umiejętności kształtowania jej pozytywnego wizerunku.

Szkolenie skierowane jest do pracowników administracyjnych i kadry kierowniczej w szczególności w jednostkach zajmujących obsługą klientów wewnętrznych w Uniwersytecie Śląskim w Katowicach. w oparciu o relacje biznesowe.
W jego trakcie wykorzystane zostaną co najmniej następujące metody dydaktyczne: wykład/webinarium, prezentacja z praktycznymi przykładami, case studies, dyskusja, wymiana doświadczeń między uczestnikami, trening nowych umiejętności w formie udziału w ćwiczeniach praktycznych.

W zakres usługi szkoleniowej wchodzi:

- przeprowadzenie 16 godzinnego szkolenia dla 15 osobowej grupy w formule warsztatowej, tj.min 80% czasu szkolenia prowadzone metodami aktywizującymi uczestników tj, ćwiczenia, uczenie się przez działanie itp., a max. 20% czasu szkolenia to formy typu wykład, pokaz. Na życzenie zamawiającego przeprowadzenie całości lub części szkolenia w formie zdalnej (online);
- zapewnienie rozwiązań technicznych dla realizacji szkolenia w formie zdalnej z udziałem trenera i uczestników (webinarium) w tym zapewnienie możliwości połączenia dla uczestników z poziomu przeglądarki internetowej (w oparciu o technologię webcast). Zastosowane rozwiązania technologiczne mają umożliwiać połączenie audio i video, prowadzenie czatu, pracę w podgrupach, udostępnianie ekranu/plików; przeprowadzenie ankiet i testów.
- przygotowanie materiałów szkoleniowych pomagających w wykorzystaniu uzyskanej wiedzy, poznanych metod i technik;
- wystawienie przez Wykonawcę zaświadczenia każdemu uczestnikowi po zakończeniu szkolenia.

Minimalny zakres tematyczny szkolenia winien obejmować zagadnienia:
Dzień I. Profesjonalizm w obsłudze klienta (8h)
Moduł I. Wymiana doświadczeń uczestników w zakresie obsługi klienta.

1. Kim jest klient?
    a. uporządkowanie pojęć, klient biznesowy, klient indywidualny, klient wewnętrzny w kontekście potrzeb i oczekiwań, relacji B2B, B2C.
    b. korzyści z podejścia do współpracowników jak do klienta
2. Oznaki profesjonalnej obsługi klienta
    a. korzyści z perspektywy klienta i organizacji
    b. korzyści z perspektywy pracownika obsługi klienta
    c. rola marketingu szeptanego
3. Praktyki rynkowe do których są przyzwyczajeni konsumenci,
    a. przegląd zmiany podejść do obsługi klienta na przestrzeni lat.
    b. współczesne oczekiwania klientów,
    c. oczekiwania klientów z perspektywy procesu obsługi, produktu oraz psychologicznej.
    d. dwa kluczowe grupy klientów "tradycyjny" i "nowoczesny".

Moduł II. Zasad savoir-vivre w kontaktach biznesowych

1. Ogólne standardy rynkowe:
    a. zasady savoir vivre i etykieta biznesowa,
    b. dobre praktyki w kontaktach międzynarodowych
2. Zasady savoir vivre w bezpośrednim kontakcie
    a. mowa ciała i ubiór w pierwszym kontakcie,
    b. techniki rozpoczynania konwersacji, zagajenia.
3. Zasady savoir vivre w kontakcie zdalnym
    a. komunikacja e-mail

   b. komunikacja audio/video
   c. techniki rozpoczynania konwersacji, zagajenia.
   d. dobre praktyki w kontaktach międzynarodowych
4. Ćwiczenia praktyczne utrwalające wiedzę.

Moduł III. Typy klienta a budowanie struktury rozmowy

1. Oczekiwania klientów z perspektywy procesu obsługi, produktu oraz psychologicznej.
2. Rozpoznawanie potrzeb klienta w zakresie procesu obsługi i poziomu relacji
3. Kontraktowanie przebiegu rozmowy
4. Ćwiczenia praktyczne.

Moduł IV. Rozpoznanie potrzeb klienta i kontraktowanie realizacji sprawy

1. Jak skutecznie sformułować problem / cel / potrzebę Klienta
   a. narzędzia szybkiej diagnozy oczekiwań;
   b. podtrzymywanie rozmowy – techniki aktywnego słuchania
   c. techniki czytania oczekiwań Klienta między wierszami
2. Kontraktowanie z klientem przebiegu realizacji sprawy
   a. narzędzia komunikacyjne pozwalające na jasne zdefiniowanie przedmiotu przebiegu realizacji sprawy
   b. techniki informowania o ograniczeniach, niewiadomych, ryzykach,
   c. techniki przekazywania oczekiwań i wymagań wobec klienta w przebiegu realizacji sprawy,
   d. dobre praktyki komunikacyjne w budowaniu długofalowej relacji z klientem i satysfakcji.
3. Trening umiejętności, ćwiczenia praktyczne.

Dzień II. Obsługa klienta wewnętrznego - wyzwania

Moduł I. Informowanie klienta w procesie realizacji spraw.

1. Jak szybko i skutecznie rozwiązać sprawę, z którą zgłasza się Klient?
   a. rzetelne przekazywanie informacji
   b. praktyczne figury retoryczne w obsłudze Klienta
   c. dopasowanie argumentacji do typów Klienta
2. Jak zweryfikować, czy Klient jest zadowolony?
   a. techniki słowne rozpoznania satysfakcji klienta
   b. budowanie długofalowej relacji z klientem – podtrzymanie satysfakcji klienta.
3. Trening umiejętności.

Moduł II. Przyjmowanie reklamacji

1. Dobre praktyki w schemacie rozmowy przyjmowania reklamacji, zastrzeżeń klienta
2. Techniki odpowiadania na wątpliwości Klienta
3. Emocje w procesie przyjmowania reklamacji – metody radzenia sobie z emocjami własnymi i klienta.
4. Postępowanie z klientem w silnych emocjach – klient agresywny lub w rozpaczy.
5. Trening umiejętności

Moduł III. Wyzwania w obsłudze klienta

1. Techniki asertywnej komunikacji
2. Techniki komunikacyjne radzenia sobie z obiekcjami
3. Radzenie sobie w trudnych sytuacjach m.in. z klientem dominującym, wywierającym wpływ z poziomu autorytetu, nie słuchającym.
4. Trening umiejętności.

Moduł IV. Sesja kreatywna

1. Trening umiejętności c.d. - case studies uczestników
2. Zadanie wdrożeniowe

CZĘŚĆ E

Szkolenie pn. "**Zarządzanie sobą w czasie i organizacja pracy własnej"** dla kadry administracyjnej i zarządzającej Uczelni. Celem szkoleniowym jest wzmocnienie kompetencji z obszaru proaktywności i inicjatywy w realizacji własnych zadań, pokonywania trudności poprzez rozwój umiejętności zarządzania sobą w czasie oraz organizacji pracy własnej i zespołowej. Wzmocnienie nastawienia na współdziałanie z innymi w celu sprawnego wykonywania zadań. Efektem szkolenia jest prezentowanie przez uczestników postawy przejęcia odpowiedzialności za efektywne zarządzanie sobą w czasie.
Szkolenie skierowane jest do pracowników administracyjnych i kadry zarządzającej zatrudnionych w różnych jednostkach w Uniwersytecie Śląskim w Katowicach, którzy chcą poprawić efektywność i skuteczność działania.
W jego trakcie wykorzystane zostaną co najmniej następujące metody dydaktyczne: wykład/ webinarium, prezentacja z praktycznymi przykładami, case studies, dyskusja, wymiana doświadczeń między uczestnikami, trening nowych umiejętności w formie udziału w ćwiczeniach praktycznych.

W zakres usługi szkoleniowej wchodzi:

- przeprowadzenie 16 godzinnego szkolenia dla dwóch grup w formule warsztatowej tj. min 80% czasu szkolenia prowadzone metodami aktywizującymi uczestników tj, ćwiczenia, uczenie się przez działanie itp., a max. 20% czasu szkolenia to formy dydaktyczne typu wykład, pokaz. Na życzenie zamawiającego przeprowadzenie całości lub części szkolenia w formie zdalnej (online);
- zapewnienie rozwiązań technicznych dla realizacji szkolenia w formie zdalnej z udziałem trenera i uczestników (webinarium) w tym zapewnienie możliwości połączenia dla uczestników z poziomu przeglądarki internetowej (w oparciu o technologię webcast). Zastosowane rozwiązania technologiczne mają umożliwiać połączenie audio i video, prowadzenie czatu, pracę w podgrupach, udostępnianie ekranu/plików; przeprowadzenie ankiet i testów.
- przygotowanie materiałów szkoleniowych pomagających w wykorzystaniu uzyskanej wiedzy, poznanych metod i technik;
- wystawienie przez Wykonawcę zaświadczenia każdemu uczestnikowi po zakończeniu szkolenia.

Minimalny zakres tematyczny szkolenia winien obejmować zagadnienia:

Dzień I. Skuteczność i efektywność w realizacji zadań - znaczenie nawyków (8h)
Moduł I. Zarządzanie sobą w czasie – wprowadzenie w tematykę

1. Autodiagnoza własnych nawyków w zarządzaniu sobą w czasie.
2. Generacje podejść do zarządzania sobą w czasie wg Stephena Coveya
3. Wybrane praktyki budujące efektywność i skuteczność w działaniu.

Moduł II. Przejmij stery

1. Kluczowa rola proaktywności
    a. zjawisko prokrastynacji, typy prokrastynatorów,
    b. koło wpływu a koło zainteresowań - znaczenie dla efektywności i skuteczności w działaniu,
    c. język Ofiary vs. język Gracza.
2. Rola świadomości celów i ich spójności z sobą, podejmowanie decyzji o zaangażowaniu w działanie
    a. budowanie motywacji do świadomego zarządzania sobą w czasie i okrywania przekonań blokujących efektywne zarządzanie sobą w czasie,

b. budowanie przekonań, które wspierają efektywność i skuteczność w działaniu.

Moduł III. Wyznaczanie celów i zadań.

1. Prawidłowe wyznaczanie celów
   a. Różnice między celami długofalowymi a krótkoterminowymi, różnice między celem a zadaniem.
   b. Cechy dobrze sformowanego celu m.in. reguła S.M.A.R.T., pozytywny język itp.
2. Przydatne techniki komunikacyjne w uzyskiwaniu precyzyjnych celów/ zadań od przełożonych i współpracowników. Praca trafnie postawionymi pytaniami.
3. "Mniej znaczy więcej" - metody hierarchizacji celów wg ważności z perspektywy skutecznego działania. Praca trafnie postawionymi pytaniami.

Moduł IV. Dobre praktyki w planowaniu aktywności w czasie.

1. Przegląd popularnych reguł i zasad m.in. zasada Pareto, "zjedz tę żabę", zasada planowania 60/20/20, krzywa zakłóceń dnia, organizacja bloków czasowych, "złota godzina", zasada 2 minut, prawo Parkinsona itp.
2. Wybrane czynniki wpływające na wydajność m.in. krzywa wydajności REFA, efektywne formy relaksu, mit multizadaniowości.

Dzień II. Narzędziownia zarządzania sobą w czasie i organizacji pracy.

Moduł I. Metody planowania i oceny zadań.

1. Macierz Eisenhowera
   a. czym jest macierz Eisenhowera i zasady poprawnego planowania,
   b. dobre praktyki zarządzania sobą w czasie komplementarne z macierzą Eisenhowera m.in. zasada 168 godzin itp.
   c. praca z macierzą w praktyce z perspektywy indywidualnej i zespołu.
2. Elementy podejścia Getting Things Done
   a. przegląd koncepcji GTD,
   b. przykłady praktycznego zastosowania.
3. Systemowe podejście w zarządzaniu sobą w czasie - pułapki w delegowaniu zadań, znaczenie informacji zwrotnej i asertywnej odmowy.

Moduł II. Skąd brać siłę do wdrażania planów i stosowania technik zarządzania sobą w czasie.

1. Szukanie oszczędności - złodzieje czasu
   a. jak diagnozować pożeraczy czasu,
   b. typowe pożeracze czasu uczestników,
   c. metody radzenia sobie z pożeraczami czasu.
2. Źródła energii do działania.

Moduł III. Programy i aplikacje do zarządzania czasem.

1. Narzędzia Office 365 w zarządzaniu sobą w czasie – dobre praktyki podnoszące efektywność
   a. zarządzanie pocztą e-mail
   b. korzystanie z kalendarza
   c. integrowanie danych kalendarza z różnych aplikacji
   d. programy do list zadań indywidualnych na przykładzie "To DO"
2. Narzędzia do zespołowej realizacji zadań na przykładzie MS Planner.
3. Przegląd innych popularnych aplikacji do zarządzania sobą w czasie, które można zainstalować jako wtyczkę w MS Teams.

Moduł IV. Sesja kreatywna.

1. Case study uczestników.
2. Zadanie wdrożeniowe.

2. Liczba uczestników

Cykl szkoleń w każdej części obejmuje jedną edycję. Ostateczna liczba uczestników zależeć będzie od liczby osób zainteresowanych udziałem w szkoleniu. Nie można wprowadzać na zajęcia dodatkowych osób niebędących uczestnikami Projektu.
Zamawiający zastrzega sobie możliwość rezygnacji ze szkolenia w przypadku niezebrania się grupy – Wykonawcy nie przysługuje wówczas wynagrodzenie.

CZĘŚĆ A:

Grupa max: 12 osób
Liczba grup: 2
Liczba dni szkoleń: 2 dla każdej z grup*
Liczba godzin: 16 dla każdej z grup
Liczba edycji szkoleń: 1

CZĘŚĆ B:

Grupa max: 12 osób
Liczba grup: 2
Liczba dni szkoleń: 4 dla każdej grupy (w sumie 8)*
Liczba godzin: 32 na grupę (w sumie 64)
Liczba edycji szkoleń: 1

CZĘŚĆ C:

Grupa max: 12 osób
Liczba grup: 2
Liczba dni szkoleń: 2 dla każdej z grup*
Liczba godzin: 16 dla każdej z grup
Liczba edycji szkoleń: 1

CZĘŚĆ D:

Grupa max: 15 osób
Liczba grup: 1
Liczba dni szkoleń: 2*
Liczba godzin: 16
Liczba edycji szkoleń: 1

CZĘŚĆ E:

Grupa max: 12 osób
Liczba grup: 2
Liczba dni szkoleń: 2 dla każdej z grup*
Liczba godzin: 16 dla każdej z grup
Liczba edycji szkoleń: 1

*liczba dni szkoleń ulega zwiększeniu w przypadku zastosowania formuły online, proporcjonalnie do założenia, że w danym dniu będzie realizowanych maksymalnie 6 godzin lekcyjnych a czas trwania szkolenia i przerw nie powinien przekroczyć łącznie 6 godzin zegarowych.

Przez godzinę lekcyjną Zamawiający rozumie 45 minut.

3. Rekrutacja, informacja oraz organizacja kursu

1) Za rekrutację na szkolenia odpowiedzialny jest Zamawiający. Zamawiający zobowiązuje się dostarczyć **listę uczestników/uczestniczek szkolenia** oraz **listę rezerwową** najpóźniej **5 dni roboczych** przed planowanym terminem rozpoczęcia każdego szkolenia. W przypadku niezgłoszenia się uczestniczki/uczestnika na szkolenie, do udziału w szkoleniu ma prawo pierwsza osoba z listy rezerwowej. Zamawiający dostarczy Wykonawcy **wersję elektroniczną wzoru listy obecności**, najpóźniej **na 3 dni robocze** przed planowanym rozpoczęciem każdego szkolenia, a Wykonawca zobowiązany jest do wydruku listy obecności i zebrania podpisów uczestników na wersji papierowej w każdym dniu szkolenia.
2) Wykonawca będzie gromadzić listy obecności na formularzach przesłanych przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania pre oraz post testu, którego wzór zostanie przedłożony do akceptacji Zamawiającemu nie później niż **na 5 dni roboczych** przed planowanym rozpoczęciem realizacji każdego ze szkoleń. **Ostateczna akceptacja** przez Zamawiającego nadesłanych wzorów musi nastąpić najpóźniej **na 2 dni robocze** przed planowanym rozpoczęciem szkolenia, którego dotyczy. Pre oraz post testy mają umożliwić zdiagnozowanie poziomu kompetencji, których dotyczy dane szkolenie, przed i po jego zakończeniu. W przypadku korzystania ze szkoleń w formule online Wykonawca przygotowuje testy na używanym przez siebie oprogramowaniu w oparciu o przekazane przez Zamawiającego wzory.
3) Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o niezgłoszeniu się uczestników na szkolenie, przerwaniu szkolenia lub rezygnacji z uczestnictwa oraz każdorazowej nieobecności skierowanych osób na szkolenie oraz o innych sytuacjach, które mają wpływ na ewentualne niezrealizowanie programu zajęć i umowy.
4) Wykonawca zobowiązany jest do umożliwienia osobom wskazanym przez Zamawiającego przeprowadzenia w każdym czasie **kontroli** realizacji zajęć w tym w szczególności ich przebiegu, treści, wykorzystywanych materiałów, frekwencji uczestników oraz prowadzenia wizyt monitorujących.
5) Wykonawca zobowiązany jest do dysponowania oprogramowaniem, które umożliwia:
   - prowadzenie spotkań on-line w czasie rzeczywistym z co najmniej z 20 uczestnikami szkolenia w oparciu o technologię webcast z zapewnieniem transmisji audio, video, udostępniania widoku ekranu/pliku, dedykowanego kanału komunikacji pisemnej np. czat z wykorzystaniem technologii zapewniającej w uzasadnionych przypadkach szyfrowanie przesyłanych danych i dostępem do uczestniczenia w spotkaniu wyłącznie zaproszonych osób.
   - przeprowadzanie testów i ankiet on-line wśród uczestników szkolenia, w czasie rzeczywistym, na potrzeby przeprowadzenia pre- i post testów oraz ankiet ewaluacyjnych szkolenia w przypadku realizacji szkolenia lub jego części w formule on-line.

4. Materiały informacyjne: przygotowanie, oprawa, druk i dystrybucja

Wykonawca jest zobowiązany do:

1. Przygotowania autorskiego programu szkolenia i przesłania go drogą mailową do Zamawiającego do 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia.
2. Przygotowania materiałów szkoleniowych dostępnych dla każdego uczestnika szkolenia. Materiały szkoleniowe powinny zostać udostępnione Zamawiającemu w wersji elektronicznej.

3. Przygotowania wzoru certyfikatu/zaświadczenia ukończenia szkolenia dla uczestników, przedłożenia do akceptacji Zmawiającemu w terminie do 5 dnia roboczego przed rozpoczęciem realizacji każdego szkolenia.
4. Wręczenia uczestnikom oryginałów certyfikatów/zaświadczeń (1 oryginał dla każdego uczestnika szkolenia)
5. Dostarczenie kompletu kopii certyfikatów/zaświadczeń potwierdzonych za zgodność z oryginałem do Zamawiającego.
6. Przeprowadzenia na zakończenie każdego szkolenia ankiety (przygotowanej w wersji elektronicznej przez Zamawiającego i dostarczonej Wykonawcy drogą mailową w terminie do 5 dni roboczych przed rozpoczęciem pierwszego szkolenia w danej części) dotyczącej indywidualnej oceny zajęć przez każdego z uczestników. Wykonawca zobowiązany będzie do wydrukowania ankiety, przeprowadzenia jej oraz zebrania i przekazania tych ankiet Zamawiającemu, w terminie do 5 dni roboczych od zakończenia szkolenia. Ponadto Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania podsumowania ww. ankiet oceny szkolenia w formie zbiorczej, której wzór zostanie dostarczony przez Zamawiającego wraz ze wzorem ankiety. W przypadku realizacji ostatniego dnia szkolenia w formie online zamiast wydruku ankiet, Wykonawca przeprowadza ankietę w formie online a wyniki przekazuje w formacie pliku PDF.
7. Przygotowania pre testu oraz post testu uwzględniających program oraz zakres merytoryczny szkolenia i wydrukowania ich dla wszystkich uczestników. Testy te muszą być imienne, nie anonimowe. W przypadku realizacji szkolenia lub jego części w formie online zamiast wydruku testów, Wykonawca przeprowadza badanie w formie online a wyniki przekazuje w formacie pliku PDF.
8. Powielenia programu zajęć, testów pre i post oraz ankiety dotyczącej indywidualnej oceny zajęć dla każdego uczestnika i dystrybuowanie ich pośród wszystkich uczestników zajęć w trakcie ich trwania.
9. Na programie, zaświadczeniach, testach pre i post, ankiecie, materiałach szkoleniowych powinna znaleźć się informacja, iż zajęcia współfinansowane są ze środków Unii Europejskiej zgodnie z aktualnymi na dzień przeprowadzenia zajęć Wytycznymi oraz zasadami promocji Projektu. Informacje na temat prawidłowego oznaczenia materiałów i dokumentów dostarczy Zamawiający w terminie nie późniejszym niż 5 dni roboczych przed rozpoczęciem pierwszego szkolenia w danej części.

5. Dokumentacja związana z realizacją szkoleń:

Wykonawca zobowiązany będzie do przekazania Zamawiającemu dokumentów w terminie **do 5 dni roboczych** od dnia zakończenia każdego szkolenia, a w szczególności:

1. Oryginału list obecności, a w przypadku zastosowania formuły online wykonawca przekaże nagranie głosowe odczytania listy obecności uczestników szkolenia oraz zrzut ekranu spotkania online z godziną rozpoczęcia i zakończenia szkolenia. Dodatkowo przekaże zrzut ekranu ukazujący listę uczestników spotkania.
2. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego usunięcia po zakończeniu szkolenia zapisów rozmów uczestników, nagrań i innych materiałów przekazanych online, jeżeli nie została udzielona zgodna na ich przechowywanie.
3. Jednego kompletu materiałów szkoleniowych, w celu przekazania ich do archiwum Projektu.
4. Oryginałów sprawdzonych testów pre i post, w przypadku szkoleń prowadzonych online sprawdzone testy zostaną przekazane w formie pliku PDF.
5. Oryginału ankiet oceniających szkolenie przeprowadzonych wśród uczestników zajęć wraz z podsumowaniem zbiorczym. W przypadku szkoleń prowadzonych dokumenty zostaną przekazane w formie pliku PDF zawierającym ankiety oraz podsumowanie zbiorcze.
6. Kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem **zaświadczeń** o ukończeniu szkolenia przez uczestnika. Kopia powinna być wykonana na oddzielnym arkuszu papieru dla każdego uczestnika.
7. W przypadku realizacji ostatniego dnia szkolenia w formie stacjonarnej listę potwierdzająca odbiór zaświadczenia/certyfikatu ukończenia szkolenia przez uczestników szkolenia.

8. W przypadku realizacji części szkolenia w formie stacjonarnej listę potwierdzająca odbiór materiałów szkoleniowych przez uczestników szkolenia.

Niedotrzymanie ww. terminu Zamawiający uzna jako nienależyte wykonywanie przedmiotu umowy.