

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA – szkolenie 9

Przedmiotem zamówienia jest zorganizowanie i przeprowadzenie zamawianego szkolenia pt. „Komunikacja w organizacji – jak usprawnić proces przepływu informacji” program rozwoju Uniwersytetu Zielonogórskiego”, nr POWR.03.05.00-00-Z014/18, Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój, Oś priorytetowa III Szkolnictwo wyższe dla gospodarki i rozwoju, Działanie 3.5. Kompleksowe programy szkół wyższych z Europejskiego Funduszu Społecznego.

1. Dokładny opis tematyki.

Każda organizacja ma swoją kulturę organizacyjną, której częścią jest komunikacja. Jeżeli umiemy zadbać o jej wysoką jakość stworzymy tym samym wysokie standardy kultury – co odczują zarówno pracownicy jak i klienci. Jak to zrobić? Tego nauczy was szkolenie z komunikacji w zespole.

Szkolenie skierowane jest do:

- Członków zarządu
- Menedżerów, Kierowników i Liderów
- Specjalistów ds. Komunikacji w organizacji
- Pracowników

2. Program:

1) Wprowadzenie

- Co to jest komunikacja w organizacji
- O czym nie pamiętamy
- Czynniki wpływające na proces komunikacji
- Obszary komunikacji - Zarząd vs Menadżerowie i Pracownicy, Menadżerowie vs Menadżerowie, Pracownicy vs Pracownicy, Organizacja vs Klienci

2) Zarząd i Menadżerowie

- Świadomy Zarząd – świadoma organizacja
- Zarząd – jak być współuczestnikiem a nie reprezentantem
- Menadżer – ciesz się autorytetem, nie władzą
- Gdzie zaczyna się budowanie kultury otwartości

Tytuł projektu	„Nowoczesne nauczanie oraz praktyczna współpraca z przedsiębiorcami- program rozwoju Uniwersytetu Zielonogórskiego”
Numer umowy	POWR.03.05.00-00-Z014/18-00
Program Operacyjny	Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020
Oś Priorytetowa	III Szkolnictwo wyższe dla gospodarki i rozwoju
Działanie 3.5	Kompleksowe programy szkół wyższych
Beneficjent	Uniwersytet Zielonogórski, ul. Licealna 9, 65-417 Zielona Góra

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA – szkolenie 9

- Zmiana nawyków i wypracowywanie nowych standardów
- Wprowadzanie standardów komunikacji – dzielenie się wiedzą, doświadczeniem, umiejętnościami, informacjami itd.
- Historia, kultura, obyczaje, wartości, misja organizacji – kiedy prawda, kiedy fałsz
- Menadżer średniego szczebla - czyli między młotem a kowadłem
- Mój gabinet, moja twierdza – gdzie jest miejsce szefa

3) Pracownicy

- Najpierw się dowiedz potem działaj
- Formalnie czy nieformalnie – mów do mnie po imieniu
- Relacje wewnątrz działów – kto za nie odpowiada
- Jak uniknąć efektu Głuchego telefonu
- Jak trwoga to do kogo?

4) Klienci

- Budowanie relacji z klientami
- Jak mówimy o klientach kiedy nas nie słyszą
- Szacunek to lojalność
- Frontem do klienta czyli jak?
- Komunikacja z klientem

5) Organizacja wewnątrz

- Obyczaje i zwyczaje
- Przestrzeń do pracy
- Przestrzeń na czas wolny
- Wewnętrzne wydawnictwa i intranet
- Dress-code
- Wdrażanie nowego pracownika

3. Sposób realizacji:

- 1) Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia programu i harmonogramu szkolenia uzgodnionego z Zamawiającym na 14 dni przed rozpoczęciem szkolenia;
- 2) Szkolenie zostanie przeprowadzone w języku polskim.

Tytuł projektu	„Nowoczesne nauczanie oraz praktyczna współpraca z przedsiębiorcami- program rozwoju Uniwersytetu Zielonogórskiego”
Numer umowy	POWR.03.05.00-00-Z014/18-00
Program Operacyjny	Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020
Oś Priorytetowa	III Szkolnictwo wyższe dla gospodarki i rozwoju
Działanie 3.5	Kompleksowe programy szkół wyższych
Beneficjent	Uniwersytet Zielonogórski, ul. Licealna 9, 65-417 Zielona Góra

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA – szkolenie 9

- 3) Trener prowadzący szkolenie powinien mieć co najmniej 2 lata doświadczenia zawodowego w zakresie tematyki szkolenia.
- 4) Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za bezpieczeństwo Uczestników Projektu w czasie trwania zajęć, jakość i terminowość prowadzonych zajęć;
- 5) Czas trwania szkolenia:
 - a) Kurs 2 – dniowy, po 8 godzin dydaktycznych każdego dnia (2 dni x 8h = 16h) dla grupy A,
 - b) Kurs 2 – dniowy, po 8 godzin dydaktycznych każdego dnia (2 dni x 8h = 16h) dla grupy B
- 6) Jedna godzina dydaktyczna = 45 min.;
- 7) Jedna grupa szkoleniowa składa się z 10 Uczestników projektu;
- 8) Łącznie udział weźmie 20 Uczestników projektu;
- 9) Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmniejszenia bądź zwiększenia liczby osób w poszczególnych grupach z zastrzeżeniem, że łączna liczba osób nie przekroczy 20.
- 10) Zajęcia będą odbywały się w dni robocze, w terminie: nie dłużej niż 12 miesięcy od daty zawarcia umowy
- 11) Dokładne terminy zajęć oraz godziny przeprowadzenia szkolenia Wykonawca ustali z Zamawiającym najpóźniej 14 dni przed rozpoczęciem szkolenia;
- 12) Wykonawca zobowiązany jest przekazać Uczestnikowi Projektu imienne certyfikaty potwierdzające ukończone szkolenie. Wzór certyfikatu musi zostać zaakceptowany przez Zamawiającego i musi zawierać logotypy i informacje zgodne z „Wytocznymi dotyczącymi oznaczania projektów w Ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój”, które Zamawiający dostarczy Wykonawcy w odpowiedniej formie. Informacje o obowiązku zamieszczania tych oznaczeń będzie przekazywał Wykonawcy Zamawiający. Wzór certyfikatu wraz z logotypami zostanie przedstawiony Zamawiającemu do akceptacji najpóźniej do 2 dni przed rozpoczęciem szkolenia. Jeden dodatkowy egzemplarz w wersji papierowej i elektronicznej zostanie przekazany Zamawiającemu. Wykonawca przekaże Zamawiającemu kopie wydanych Uczestnikom certyfikatów;
- 13) Wykonawca przekaże Zamawiającemu po zakończeniu szkolenia maksymalnie do 7 dni roboczych kopie potwierdzone „za zgodność z oryginałem” przez Wykonawcę wydanych uczestnikowi szkolenia certyfikatów oraz pozostałych dokumentów związanych z realizacją szkolenia.

Tytuł projektu	„Nowoczesne nauczanie oraz praktyczna współpraca z przedsiębiorcami- program rozwoju Uniwersytetu Zielonogórskiego”
Numer umowy	POWR.03.05.00-00-Z014/18-00
Program Operacyjny	Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020
Oś Priorytetowa	III Szkolnictwo wyższe dla gospodarki i rozwoju
Działanie 3.5	Kompleksowe programy szkół wyższych
Beneficjent	Uniwersytet Zielonogórski, ul. Licealna 9, 65-417 Zielona Góra

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA – szkolenie 9

- 14) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić i przekazać, w dniu rozpoczęcia szkolenia, dla każdego z Uczestników Projektu materiały szkoleniowe w języku polskim, umożliwiające właściwe prowadzenie szkolenia;
- 15) Wszelkie opracowania i/lub materiały szkoleniowe muszą zawierać logotypy i informacje zgodnie z „Wytycznymi dotyczącymi oznaczania projektów w Ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój”;
- 16) Wykonawca zobowiązany jest prowadzić listę obecności dokumentować prowadzenie każdego szkolenia w osobnym dzienniku szkolenia w sposób uzgodniony z Koordynatorem Jednostki Realizującej Projekt.
- 17) Wykonawca jest zobowiązany przygotować bilans kompetencji i/lub kwalifikacji posiadanych przez uczestników projektu oraz podsumować analogicznym badaniem, pozwalającym określić stan kompetencji i/lub kwalifikacji po zakończeniu szkolenia;
- 18) Miejsce realizacji projektu: w siedzibie Zamawiającego, sale wykładowe Uniwersytetu Zielonogórskiego. Adres szkolenia określony zostanie przez Zamawiającego na co najmniej 5 dni przed datą szkolenia. W przypadku utrzymywania się stanu zagrożenia epidemiologicznego lub stanu epidemii w okresie przewidzianym na realizację umowy, Wykonawca zobowiązany jest, na wniosek Zamawiającego do zdalnej realizacji przedmiotu zamówienia w całości lub w części.
- 19) Dodatkowo do czasu trwania szkolenia Wykonawca zapewnia dwie przerwy: kawową oraz jedną przerwę obiadową dla każdego uczestnika na każdy dzień szkolenia.

Tytuł projektu	„Nowoczesne nauczanie oraz praktyczna współpraca z przedsiębiorcami- program rozwoju Uniwersytetu Zielonogórskiego”
Numer umowy	POWR.03.05.00-00-2014/18-00
Program Operacyjny	Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020
Oś Priorytetowa	III Szkolnictwo wyższe dla gospodarki i rozwoju
Działanie 3.5	Kompleksowe programy szkół wyższych
Beneficjent	Uniwersytet Zielonogórski, ul. Licealna 9, 65-417 Zielona Góra