**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Przedmiotem zamówienia jest zakup 4 szkoleń w ramach projektu pn.: „Wielomodułowy program poprawy efektywności i jakości funkcjonowania Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego” współfinansowany ze środków unijnych z Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014-2020, wynikający z umowy o dofinansowanie nr UDA-POWR.03.05.00-00-z082/18.**

**PAKIET I – Szkolenie z zakresu komunikacji menadżerskiej**

1. **Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest zorganizowanie i przeprowadzenie zamkniętego szkolenia z zakresu komunikacji menadżerskiej, kończącego się wystawieniem imiennego zaświadczenia potwierdzające uczestnictwo i zdobytą wiedzę wszystkim uczestnikom szkolenia.

1. **Cel szkolenia**

Celem szkolenia jest poznanie praktycznych technik służących skutecznej komunikacji w organizacji: dot. zmniejszenia liczby konfliktów wynikających z nieporozumień i błędów komunikacyjnych, skrócenia czasu przygotowania prawidłowej prezentacji i wystąpień; skrócenie czasu spotkań i przekazywanie istotnych argumentów, aby działać efektywniej. Zapewnienie kadrze kierowniczej wiedzy i umiejętności w zakresie skutecznej komunikacji, która przełoży się na budowanie harmonijnych relacji z pracownikami i współpracownikami oraz na podniesienie wyników pracy.

Zajęcia prowadzone w formie warsztatów, nastawionych na pracę indywidualną i grupową na gotowych scenariuszach i symulacjach.

Szczegółowy program szkolenia zostanie opracowany przez Wykonawcę i przedstawiony do akceptacji Zamawiającego w ciągu 7 dni roboczych od daty zawarcia umowy. Zamawiający w ciągu 3 dni roboczych zaakceptuje go lub odeśle do poprawy. Poprawiony program szkoleń Wykonawca musi przekazać Zamawiającemu w ciągu 3 dni roboczych.

1. **Program szkolenia musi zawierać następujące elementy:**

* Poznanie specyfiki stylów komunikacji interpersonalnej.
* Przyswojenie umiejętności dopasowania sposobu komunikacji do potrzeb i preferencji rozmówcy.
* Umiejętność dobierania zadań do potrzeb, preferencji i możliwości pracownika.
* Zasady skutecznego wyznaczania celów i delegowania zadań
* Konstruktywna informacja zwrotna - jej znaczenie oraz reguły udzielania.

1. **Termin realizacji usługi** – maksymalnie 8 miesięcy od daty zawarcia umowy.

Dokładny termin szkolenia Zamawiający ustali z Wykonawcą nie później niż na 20 dni przed planowanym szkoleniem.

Szkolenie odbędzie się w uzgodnionym terminie pod warunkiem, że Zamawiający zrekrutuje grupę 70 osób. Jeżeli nie uda się zrekrutować wymaganej liczby uczestników do uruchomienia szkolenia, Zamawiający ustali z Wykonawcą nowy termin realizacji szkolenia. Informację o niezrekrutowaniu uczestników Zamawiający przekaże Wykonawcy najpóźniej 7 dni przed szkoleniem.

1. **Czas trwania szkolenia** – szkolenie 2-dniowe każdy dzień po 8 godzin ilość uczestników w każdej grupie do ustalenia nie później niż 7 dni przed planowanym szkoleniem.
2. **Liczba uczestników szkolenia –** planowane jest przeszkolenie 70 osób/pracowników kadry kierowniczej Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego po 14 osób w każdej z grup (5 grup łącznie).

Szkolenie ma zakończyć się testem weryfikującym wiedzę zdobytą na szkoleniu oraz wydaniem uczestnikom zaświadczenia o ukończeniu szkolenia.

1. **Informacje dodatkowe:**
2. Szkolenie odbędzie się w dni robocze, w języku polskim, w formie online - technologię do przeprowadzenia szkolenia on-line zapewnia Wykonawca.
3. Wykonawca przeprowadzi szkolenie ze szczególną dbałością o realizację zajęć zarówno teoretycznych, jak i praktycznych oraz dobór metod szkoleniowych, które Wykonawca wskaże w zaproponowanym programie, zatwierdzonym przez Zamawiającego.

Wykonawca zapewni uczestnikom szkoleń niezbędne podręczniki i materiały szkoleniowe, a także przykładowe zestawy egzaminacyjne. Dopuszcza się przekazanie podręczników i innych materiałów szkoleniowych w wersji online.

1. Wykonawca wystawi imienne zaświadczenia w formie papierowej, potwierdzające uczestnictwo i zdobytą wiedzę wszystkim uczestnikom szkolenia. Zamawiający przekaże certyfikaty/zaświadczenia uczestnikom.

Szkolenie odbędzie się w dni robocze, w godzinach pracy GUMed (7:30-15:30).

**II PAKIET- Szkolenie z zakresu pracy zespołowej- budowanie zaangażowania i współpracy w zespole**

1. **Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest zorganizowanie i przeprowadzenie zamkniętego szkolenia z zakresu pracy zespołowej, kończącego się wystawieniem imiennego zaświadczenia potwierdzające uczestnictwo i zdobytą wiedzę wszystkim uczestnikom szkolenia.

1. **Cel szkolenia**

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji współpracy – wiedzy i umiejętności w zakresie tworzenia skutecznych zespołów pracowniczych, budowania harmonijnej współpracy, jakiej potrzebuje kadra administracyjna i kadra kierownicza.

Zajęcia prowadzone w formie warsztatów, nastawionych na pracę indywidualną i grupową na gotowych scenariuszach i symulacjach.

Szczegółowy program szkolenia zostanie opracowany przez Wykonawcę i przedstawiony do akceptacji Zamawiającego w ciągu 7 dni roboczych od daty zawarcia umowy. Zamawiający w ciągu 3 dni roboczych zaakceptuje go lub odeśle do poprawy. Poprawiony program szkoleń Wykonawca musi przekazać Zamawiającemu w ciągu 3 dni roboczych.

1. **Program szkolenia musi zawierać następujące elementy:**

* Poznanie założeń dysfunkcji pracy zespołowej.
* Poznanie i ćwiczenie metod minimalizowania każdej z dysfunkcji pracy zespołowej.
* Budowanie zaufania w zespołach i wśród kadry kierowniczej.
* Wzmacnianie zaangażowania i odpowiedzialności za wyniki.
* Wzmocnienie siły i potencjału zespołu.
* Wspólna praca wokół obszarów skuteczności zespołowej.
* Wyposażenie w wiedzę i narzędzia do pracy z zespołami.

**4. Termin realizacji usługi** – maksymalnie 8 miesięcy od daty zawarcia umowy.

Dokładny termin szkolenia Zamawiający ustali z Wykonawcą nie później niż na 20 dni przed planowanym szkoleniem.

Szkolenie odbędzie się w uzgodnionym terminie pod warunkiem, że Zamawiający zrekrutuje grupę 60 osób. Jeżeli nie uda się zrekrutować wymaganej liczby uczestników do uruchomienia szkolenia, Zamawiający ustali z Wykonawcą nowy termin realizacji szkolenia. Informację o niezrekrutowaniu uczestników Zamawiający przekaże Wykonawcy najpóźniej 7 dni przed szkoleniem.

**5. Czas trwania szkolenia** – szkolenie 2-dniowe każdy dzień po 8 godzin lekcyjnych, ilość uczestników każdej grupy do ustalenia nie później niż na 7 dni przed planowanym szkoleniem.

**6. Liczba uczestników szkolenia –** planowane jest przeszkolenie 60 osób/pracowników kadry administracyjnej i kierowniczej Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego po 12 osób w każdej z grup (5 grup łącznie).

Szkolenie ma zakończyć się testem weryfikującym wiedzę zdobytą na szkoleniu oraz wydaniem uczestnikom zaświadczenia o ukończeniu szkolenia.

**7. Informacje dodatkowe:**

1. Szkolenie odbędzie się w dni robocze, w języku polskim, w formie online - technologię do przeprowadzenia szkolenia on-line zapewnia Wykonawca.
2. Wykonawca przeprowadzi szkolenie ze szczególną dbałością o realizację zajęć zarówno teoretycznych, jak i praktycznych oraz dobór metod szkoleniowych, które Wykonawca wskaże w zaproponowanym programie, zatwierdzonym przez Zamawiającego.

Wykonawca zapewni uczestnikom szkoleń niezbędne podręczniki i materiały szkoleniowe, a także przykładowe zestawy egzaminacyjne. Dopuszcza się przekazanie podręczników i innych materiałów szkoleniowych w wersji online.

1. Wykonawca wystawi imienne zaświadczenia w formie papierowej, potwierdzające uczestnictwo i zdobytą wiedzę wszystkim uczestnikom szkolenia. Zamawiający przekaże certyfikaty/zaświadczenia uczestnikom.

Szkolenie odbędzie się w dni robocze, w godzinach pracy GUMed (7:30-15:30).

**III PAKIET –** **Profesjonalna obsługa klienta wewnętrznego**

1. **Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest zorganizowanie i przeprowadzenie zamkniętego szkolenia z zakresu profesjonalnej obsługi klienta wewnętrznego, kończącego się wystawieniem imiennego zaświadczenia potwierdzające uczestnictwo i zdobytą wiedzę wszystkim uczestnikom szkolenia.

1. **Cel szkolenia**

a) Celem szkolenia jest rozwój umiejętności w zakresie ogólnej obsługi klienta wewnętrznego/zewnętrznego. Wyposażenie uczestników w następujące umiejętności:

- Posługiwanie się technikami efektywnej komunikacji w rozmowach ze współpracownikami,

- Właściwe stosowanie zachowań asertywnych w relacjach ze współpracownikami,

- Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami w miejscu pracy,

- Zarządzanie emocjami w kontaktach wewnętrznych i budowanie poczucia własnej wartości,

- Profesjonalnie prowadzenie rozmowy przez telefon,

- Skuteczne zarządzanie czasem i przestrzenią w miejscu pracy,

- Budowanie profesjonalnego wizerunku wśród klientów i współpracowników.

1. Zajęcia prowadzone w formie warsztatów, nastawionych na pracę indywidualną i grupową na gotowych scenariuszach i symulacjach.
2. Szczegółowy program szkolenia zostanie opracowany przez Wykonawcę i przedstawiony do akceptacji Zamawiającego w ciągu 7 dni roboczych od daty zawarcia umowy. Zamawiający w ciągu 3 dni roboczych zaakceptuje go lub odeśle do poprawy. Poprawiony program szkoleń Wykonawca musi przekazać Zamawiającemu w ciągu 3 dni roboczych.
3. **Program szkolenia musi zawierać następujące elementy:**

* Rola klienta wewnętrznego i profesjonalne relacje w firmie (uświadomienie roli i znaczenia klienta wewnętrznego).
* Komunikacja interpersonalna w relacjach pracowniczych (komunikacja wewnętrzna).
* Wywieranie dobrego wrażenia.
* Standardy prowadzenia wewnętrznych rozmów telefonicznych.
* Wywieranie wpływu na postrzeganie naszego poziomu obsługi przez klientów wewnętrznych.
* Zbieranie i skuteczne wykorzystywanie właściwych informacji.
* Umiejętne kierowanie rozmową z klientem wewnętrznym.
* Profesjonalna Obsługa Klienta Wewnętrznego i zdobywanie zaufania klienta wewnętrznego.
* Typologia postaw i wykorzystanie technik dopasowania do poszczególnych typów klientów wewnętrznych

1. **Termin realizacji usługi** – maksymalnie 6 miesięcy od daty zawarcia umowy.

Dokładny termin szkolenia Zamawiający ustali z Wykonawcą nie później niż na 20 dni przed planowanym szkoleniem.

Szkolenie odbędzie się w uzgodnionym terminie pod warunkiem, że Zamawiający zrekrutuje grupę 20 osób. Jeżeli nie uda się zrekrutować wymaganej liczby uczestników do uruchomienia szkolenia, Zamawiający ustali z Wykonawcą nowy termin realizacji szkolenia. Informację o niezrekrutowaniu uczestników Zamawiający przekaże Wykonawcy najpóźniej 7 dni przed szkoleniem.

1. **Czas trwania szkolenia** – szkolenie 2-dniowe każdy dzień po 8 godzin lekcyjnych ilość uczestników w każdej grupie na danym poziomie do ustalenia nie później niż na 7 dni przed planowanym szkoleniem.

**6. Liczba uczestników szkolenia –** planowane jest przeszkolenie 20 osób/pracowników kadry administracyjnej i kierowniczej Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego po 10 osób w każdej z grup (2 grupy łącznie).

Szkolenie ma zakończyć się testem weryfikującym wiedzę zdobytą na szkoleniu oraz wydaniem uczestnikom zaświadczenia o ukończeniu szkolenia.

**7. Informacje dodatkowe:**

1. Szkolenie odbędzie się w dni robocze, w języku polskim, w formie online - technologię do przeprowadzenia szkolenia on-line zapewnia Wykonawca.
2. Wykonawca przeprowadzi szkolenie ze szczególną dbałością o realizację zajęć zarówno teoretycznych, jak i praktycznych oraz dobór metod szkoleniowych, które Wykonawca wskaże w zaproponowanym programie, zatwierdzonym przez Zamawiającego.

Wykonawca zapewni uczestnikom szkoleń niezbędne podręczniki i materiały szkoleniowe. Dopuszcza się przekazanie podręczników i innych materiałów szkoleniowych w wersji online.

1. Wykonawca wystawi imienne zaświadczenia w formie papierowej, potwierdzające uczestnictwo i zdobytą wiedzę wszystkim uczestnikom szkolenia. Zamawiający przekaże certyfikaty/zaświadczenia uczestnikom.

Szkolenie odbędzie się w dni robocze, w godzinach pracy GUMed (7:30-15:30).

**PAKIET IV – Rola i zadania kierownika**

**ZAKRES ŚWIADCZENIA USŁUGI**

1. **Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest zorganizowanie i przeprowadzenie zamkniętego szkolenia z zakresu roli i zadań kierownika, kończącego się wystawieniem imiennego zaświadczenia potwierdzającego uczestnictwo i zdobytą wiedzę wszystkim uczestnikom szkolenia.

1. **Cel szkolenia**
2. Celem szkolenia jest zbudowanie efektywności kierowniczej poprzez optymalne rozumienie i gospodarowanie zasobami – ludzie, informacje, czas, rzeczy i finanse.
3. Zajęcia prowadzone w formie warsztatów, nastawionych na pracę indywidualną i grupową na gotowych scenariuszach i symulacjach.
4. Szczegółowy program szkolenia zostanie opracowany przez Wykonawcę i przedstawiony do akceptacji Zamawiającego w ciągu 7 dni roboczych od daty zawarcia umowy. Zamawiający w ciągu 3 dni roboczych zaakceptuje go lub odeśle do poprawy. Poprawiony program szkoleń Wykonawca musi przekazać Zamawiającemu w ciągu 3 dni roboczych.
5. **Program szkolenia musi zawierać następujące elementy:**
6. Zdefiniowanie roli i odpowiedzialności kierownika.
7. Doprecyzowanie zakresu wpływu w organizacji i w ramach zespołu.
8. Techniki w skutecznym zarządzaniu – feedback, zarządzanie cyklem zadań, ryzykiem, odpowiedzialnością, delegowanie, uprawnienia, wpływ.
9. Zbudowanie autorytetu kierownika.
10. Narzędzia budowania zaangażowania wśród pracowników oraz motywowanie.
11. **Termin realizacji usługi** – maksymalnie 8 miesięcy od daty zawarcia umowy.

Dokładny termin szkolenia Zamawiający ustali z Wykonawcą nie później niż 20 dni przed planowanym szkoleniem.

Szkolenie odbędzie się w uzgodnionym terminie pod warunkiem, że Zamawiający zrekrutuje grupę min. 60 osób, po 12 osób w grupie. Jeżeli nie uda się zrekrutować wymaganej liczby uczestników do uruchomienia szkolenia, Zamawiający ustali z Wykonawcą nowy termin realizacji szkolenia. Informację o niezrekrutowaniu uczestników Zamawiający przekaże Wykonawcy najpóźniej 7 dni przed szkoleniem.

**5. Czas trwania szkolenia**

Szkolenie 2-dniowe każdy dzień po 8 godzin lekcyjnych dla każdego z poziomów, ilość uczestników na danym poziomie do ustalenia nie później niż na 7 dni przed planowanym szkoleniem.

**6. Liczba uczestników szkolenia**

Planowane jest przeszkolenie 60 osób/ pracowników kadry kierowniczej Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego po 12 osób w każdej z grup (5 grup łącznie).

Szkolenie ma zakończyć się testem weryfikującym wiedzą zdobytą na szkoleniu oraz wydaniem uczestnikom zaświadczenia o ukończeniu szkolenia.

**7. Informacje dodatkowe:**

1. Szkolenie odbędzie się w dni robocze, w języku polskim, w formie online - technologię do przeprowadzenia szkolenia on-line zapewnia Wykonawca.
2. Wykonawca przeprowadzi szkolenie ze szczególną dbałością o realizację zajęć zarówno teoretycznych, jak i praktycznych oraz dobór metod szkoleniowych, które Wykonawca wskaże w zaproponowanym programie, zatwierdzonym przez Zamawiającego.

Wykonawca zapewni uczestnikom szkoleń niezbędne podręczniki i materiały szkoleniowe. Dopuszcza się przekazanie podręczników i innych materiałów szkoleniowych w wersji online.

1. Wykonawca wystawi imienne zaświadczenia w formie papierowej, potwierdzające uczestnictwo i zdobytą wiedzę wszystkim uczestnikom szkolenia. Zamawiający przekaże certyfikaty/zaświadczenia uczestnikom.

Szkolenie odbędzie się w dni robocze, w godzinach pracy GUMed (7:30-15:30).