



DA.PM.232.38.19

Płock, 08.05.2019 r.

### SZCZEGÓŁOWY OPIS ZAMÓWIENIA

- 1. Przedmiotem zamówienia jest** zamówienia jest przeprowadzenie szkoleń zamkniętych dla kadry administracyjnej PWSZ w Płocku **w ramach projektu pn. „Jakość kluczem do kształcenia na potrzeby regionalnego rynku pracy”, realizowanego z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Oś Priorytetowa III – Szkolnictwo wyższe dla gospodarki i rozwoju, Działanie 3.5 – Kompleksowe programy dla szkół wyższych (projekt nr POWR.03.05.00-00-z069/17).**
- 2. Zamówienie podzielone jest na 2 części:**
  - Część 1 - **Podnoszenie jakości obsługi studenta w dziekanacie** – 8 h/ 1 dzień, dla 15 osób
  - Część 2 – **Obsługa Excel i Word** – 16h/2 dni x 2 grupy, dla 15 osób.

Zamówienie zostało podzielone na 2 części. Wykonawca może złożyć ofertę na dowolną część zamówienia ( tj. na jedną albo na wszystkie części zamówienia).

Szkolenia realizowane będą dla osób uczestniczących w projekcie pn. „**Jakość kluczem do kształcenia na potrzeby regionalnego rynku pracy**”, realizowanego z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Oś Priorytetowa III – Szkolnictwo wyższe dla gospodarki i rozwoju, Działanie 3.5 – Kompleksowe programy dla szkół wyższych (projekt nr POWR.03.05.00-00-z069/17) w terminie do **20.12.2019 r.**

#### **CZĘŚĆ I - PRZEPROWADZENIE SZKOŁENIA ZAMKNIĘTEGO Z PODNIESIENIA JAKOŚCI OBSŁUGI STUDENTA W DZIEKANACIE dla kadry administracyjnej**

**Podnoszenie jakości obsługi studenta w dziekanacie** – 8 h/ 1 dzień, dla 15 osób

##### **1. ZAKRES USŁUGI:**

###### **Ramowy zakres szkolenia:**

I. Specyfika obsługi studenta/klienta w dziekanacie i sekretariacie uczelni wyższej:

-korzyści wynikające z profesjonalnej obsługi.

II. Nawiązanie kontaktu i budowanie pozytywnych relacji z klientem/studentem:

-siła pozytywnego pierwszego wrażenia,

-zasady profesjonalnej autoprezentacji,

-znaczenie komunikacji werbalnej i niewerbalnej kluczowe słowa, postawa, mimika, tembr głosu, sposób poruszania się, kontakt wzrokowy,

-jak budować pozytywne nastawienie do studentów.



III. Sztuka zarządzania rozmową:

- kluczowe narzędzia komunikacyjne umożliwiające efektywne zarządzanie rozmową,
- analiza potrzeb studenta/klienta,
- 5 najczęściej popełnianych błędów.

IV. Zapobieganie trudnym sytuacjom, czyli sposoby sprawnej obsługi głównych typów klientów/studentów:

- klient zorientowany na relację,
- klient zorientowany na informację,
- klient zorientowany na ekspresję,
- klient zorientowany na zadanie,
- jak rozpoznać typ klienta i jak z nim postępować.

V. Jak obsługiwać trudnych studentów/klientów?

- właściwa komunikacja w trudnych sytuacjach,
- reagowanie na nierealne oczekiwania klienta roszczeniowego,
- efektywne radzenie sobie z emocjami klienta agresywnego,
- jak radzić sobie z klientem rozmownym?

VI. Podsumowanie i indywidualne konsultacje

**Ponadto wykonawca zapewni:**

- Materiały szkoleniowe dla każdego uczestnika niezbędne do realizacji ww. szkolenia;
- Dwie przerwy kawowe w postaci: kawy, herbaty, wody, soków, ciastek „suchych”, kanapki wraz z naczyniami, sztućcami oraz serwetkami;
- Wydanie certyfikatu potwierdzającego nabycie kompetencji w zakresie szkoleń.

**Termin realizacji:** od dnia podpisania umowy maj 2019r. – grudzień 2019 r.

Wykonawca winien powyższy zakres zrealizować w ciągu 8 godzin szkoleniowych

**Liczba uczestników:** 15 osób

**Miejsce realizacji:** PWSZ w Płocku, Pl. Dąbrowskiego 2, 09-402 Płock.

**2. WARUNKI WZIĘCIA UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU:**

Wymagane jest, aby wykonawca prowadzący szkolenie:

- posiadał uprawnienia do wystawienia certyfikatów dla uczestników szkolenia;
- w okresie ostatnich dwóch lat prowadził minimum 2 szkolenia/ warsztaty/ zajęcia w zakresie szkoleń z podniesienia jakości obsługi studenta w dziekanacie.



### 3. KRYTERIA OCENY :

- a) Cena.

## CZĘŚĆ II PRZEPROWADZENIE SZKOLENIA ZAMKNIĘTEGO Z ZAKRESU OBSŁUGI EXCEL I WORD dla kadry administracyjnej

### 1. ZAKRES USŁUGI:

#### **Ramowy zakres szkolenia:**

CZĘŚĆ I – EXCEL (szkolenie na dwóch poziomach zaawansowania, szczegółowy zakres zostanie ustalony przed podpisaniem umowy).

1. Interfejs programu Excel. Wprowadzanie treści.
2. Podstawowe operacje na komórkach i formatowanie.
3. Formuły.
4. Formatowanie warunkowe (skala kolorów).
5. Nazywanie komórek i zakresów.
6. Sortowanie danych i filtry .  
Wykorzystanie autofiltrów.
7. Sumy częściowe sumowanie danych po kategoriach.
8. Walidacja danych (wybór z list rozwijanych).

#### CZĘŚĆ II - WORD

1. Pracy z edytorem WORD
2. Wydruk dokumentu
3. Edycja tekstu
4. Formatowanie, style oraz wyrównanie tekstu
5. Nagłówki i stopka
6. Układ strony
7. Wstawianie obrazów, elementów graficznych, wykresów
8. Wykresy
9. Tabele
10. Korespondencja seryjna
11. Praca grupowa
12. Przydatne umiejętności

#### **Ponadto wykonawca zapewni:**

- Materiały szkoleniowe dla każdego uczestnika niezbędne do realizacji ww. szkolenia
- Dwie przerwy kawowe na każdy dzień szkoleniowy w postaci: kawy, herbaty, wody, soków, ciastek „suchych”, kanapki wraz z naczyniami, sztućcami oraz serwetkami.
- Wydanie certyfikatu potwierdzającego nabycie kompetencji w zakresie szkoleń.



**Termin realizacji:** od dnia podpisania umowy do 20.12.2019 r.

Wykonawca winien powyższy zakres zrealizować w ciągu 16 godzin szkoleniowych

**Liczba uczestników:** 15 osób

**Miejsce realizacji:** PWSZ w Płocku, Pl. Dąbrowskiego 2, 09-402 Płock.

## **2. WARUNKI WZIĘCIA UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU:**

Wymagane jest, aby wykonawca prowadzący szkolenie:

- posiadał uprawnienia do wystawienia certyfikatów dla uczestników szkolenia,
- w okresie ostatnich dwóch lat prowadził minimum 2 szkolenia/ warsztaty/ zajęcia w zakresie szkoleń z obsługi excel i word.

## **3. KRYTERIA OCENY :**

- a) Cena.