

**KOMPETENCJE
WIEDZA
INNOWACJE**

Zintegrowany program rozwoju WSEI



WYŻSZA SZKOŁA EKONOMII I INNOWACJI W LUBLINIE
CENTRUM PROJEKTÓW I WSPÓŁPRACY MIĘDZYNARODOWEJ WSEI
ul. Projektowa 4, 20-209 Lublin (Pokój 107), tel.: +48 81 749 32 49
w w w . w s e i . l u b l i n . p l

Lublin, 29.03.2021

Wyższa Szkoła Ekonomii i Innowacji (WSEI) w Lublinie ogłasza postępowanie prowadzone zgodnie z rozeznaniem rynku na przeprowadzenie szkoleń z obsługi studenta dla pracowników administracyjnych WSEI w Lublinie.

I. Postanowienia wstępne

1. Postępowanie odbywa się na podstawie Wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Europejskiego Funduszu Społecznego oraz Funduszu Spójności na lata 2014-2020 Ministerstwa Rozwoju.
2. Organizatorem postępowania jest Wyższa Szkoła Ekonomii i Innowacji w Lublinie z siedzibą przy ul. Projektowej 4, 20-209 Lublin.
3. Postępowanie przeprowadzane jest w ramach umowy POWR.03.05.00-00-Z037/17-00.

II. Przedmiot

1. Przedmiotem postępowania jest usługa w zakresie przygotowania i przeprowadzenia szkolenia zamkniętego dla pracowników Wyższej Szkoły Ekonomii i Innowacji w Lublinie.
 - 1) Temat szkolenia: **PROFESJONALNA OBSŁUGA STUDENTA**
 - 2) Metody szkolenia: WYKŁAD + WARSZTAT , w proporcji 40:60.
 - 3) Ilość pracowników do przeszkolenia: 15 osób.
 - 4) Miejsce szkolenia: ul. Projektowa 4, 20-209 Lublin
2. Szkolenie „Profesjonalna obsługa studenta” powinno obejmować co najmniej następujące zagadnienia:
 - 1) Zasady efektywnej komunikacji;
 - 2) Techniki i narzędzia obsługi /studenta;
 - 3) Praca w środowisku wielokulturowym;
 - 4) Reagowanie w sytuacjach trudnych i konfliktowych;
 - 5) Planowanie i organizacja pracy.

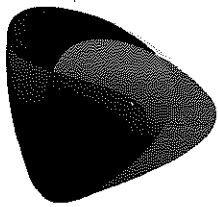
III. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. Wspólny słownik zamówień (CPV): 80000000-4. Usługi edukacyjne i szkoleniowe.
2. Przedmiotem zamówienia jest **przygotowanie materiałów, przeprowadzenie szkoleń.**

1. Informacje dotyczące organizacji zajęć w ramach szkolenia:

Szkolenie będzie realizowane w wymiarze 18 godzin szkoleniowych (1 godzina szkoleniowa = 45 minut) w maju 2021 roku.





KOMPETENCJE WIEDZA INNOWACJE

Zintegrowany program rozwoju WSEI



WYŻSZA SZKOŁA EKONOMII I INNOWACJI W LUBLINIE
CENTRUM PROJEKTÓW I WSPÓŁPRACY MIĘDZYNARODOWEJ WSEI
ul. Projektowa 4, 20-209 Lublin (Pokój 107), tel.: +48 81 749 32 49
www.wsei.lublin.pl

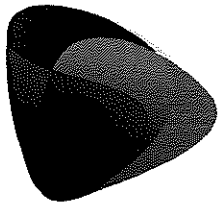
Szkolenie zostanie zrealizowane w ciągu min. trzech sesji szkoleniowych, w uzgodnionych z Zamawiającym terminach, w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający zapewni wyposażoną, dostosowaną do wielkości grupy salę i sprzęt do przeprowadzenia szkolenia (rzutnik, flipchart). Ze względu na sytuację epidemiczną Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany formy szkolenia ze stacjonarnej na on-line z wykorzystaniem MS Teams.

IV . Zasady organizacji szkolenia:

1. Organizacja szkoleń

- 1) Ramy czasowe realizacji szkolenia: **od 04.05.2021 do 31.05.2021 w godzinach od 8.30 do 15.30.**
- 2) Program i Harmonogram szkolenia (podlegający akceptacji Zamawiającego): na 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia prowadzący szkolenie powinien przedstawić szczegółowy harmonogram szkolenia z podziałem na warsztaty, dni oraz godziny. Zamawiający po analizie ewentualne uwagi prześle w formie pisemnej. Dokonane zostaną stosowne korekty uwzględniające uwagi Uczestników. Uczelnia zatwierdzi Harmonogram i program szkolenia nie później niż w terminie 5 dni przed jego rozpoczęciem,
- 3) Przygotowanie i dostarczenie uczestnikom materiałów szkoleniowych.
- 4) Dostarczenie Zamawiającemu elektronicznej wersji materiałów do dokumentacji szkoleniowej.
- 5) Przygotowanie testów kompetencji na wejściu i wyjściu i ich przeprowadzenie.
- 6) Dostarczenie Zamawiającemu potwierdzenia obecności na szkoleniu wskazanych uczestników (list obecności), zgodnie z wykazem osób zgłoszonych przez Zamawiającego; W przypadku szkolenia on-line zapewnienie konieczności logowania się imieniem i nazwiskiem i na tej podstawie sporządzenie listy osób uczestniczących w szkoleniu.
- 7) Przygotowanie papierowych imiennych zaświadczeń/certyfikatów z informacjami dotyczącymi zakresu merytorycznego realizowanego szkolenia dla wszystkich uczestników szkolenia. Wzór certyfikatu/zaświadczenia musi zostać zatwierdzony przez zlecającego.
- 8) W terminie 5 dni roboczych od daty zakończenia ostatniej sesji szkoleniowej sporządzenie i przekazanie Zamawiającemu raportu końcowego składającego się co najmniej z:
 - a) wypełnionych testów na wejściu i wyjściu oraz analizy przyrostu kompetencji,
 - b) analizy ankiety ewaluacyjnej Uczestników,
 - c) wniosków i rekomendacji dla Zamawiającego z zakresu dalszego rozwoju pracowników w zakresie objętym obszarem szkolenia,
 - d) kopii zaświadczeń, oryginałów list obecności i ankiet ewaluacyjnych oraz kompletu materiałów szkoleniowych do dokumentacji szkoleniowej.
- 9) Warsztaty prowadzone będą w sposób zapewniający równy dostęp dla wszystkich uczestników, unikający wypowiedzi o wydźwięku rasistowskim, deprecjonującym którąkolwiek z grup społecznych gwarantujące zapewnienie zgodności z obowiązującymi wytycznymi dotyczącymi równości szans,
- 10) Zamawiający nie zapewnia trenerom/ekspertom wyżywienia i noclegów, nie zwraca kosztów dojazdu na zajęcia ani żadnych innych kosztów związanych z realizacją szkoleń.





KOMPETENCJE WIEDZA INNOWACJE

Zintegrowany program rozwoju WSEI



WYŻSZA SZKOŁA EKONOMII I INNOWACJI W LUBLINIE
CENTRUM PROJEKTÓW I WSPÓŁPRACY MIĘDZYNARODOWEJ WSEI
ul. Projektowa 4, 20-209 Lublin (Pokój 107), tel.: +48 81 749 32 49
www.wsei.lublin.pl

2. Prowadzący szkolenia

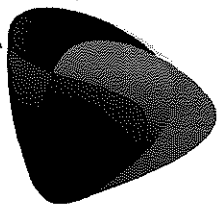
- 1) Zaproponowani przez Wykonawcę trenerzy winni posiadać wiedzę merytoryczną oraz co najmniej 120-godzin doświadczenia w przeprowadzaniu szkoleń/warsztatów/zajęć dydaktycznych z pracownikami zajmującymi się bezpośrednio obsługą klientów.
- 2) Minimum 5 letnie doświadczenie zawodowe.
- 3) Doświadczenie w prowadzeniu zajęć dla pracowników szkół wyższych.
- 4) Umiejętności trenera powinny być potwierdzone certyfikatem, który powinien być przedstawiony wraz z ofertą.
- 5) Doświadczenie trenera będzie weryfikowane na podstawie życiorysu z uwzględnieniem w szczególności takich danych dotyczących zakresu szkoleń z obsługi klienta jak: okresy realizacji szkoleń, ilość godzin, tematy zajęć, wielkość szkolonych grup, dla jakich podmiotów świadczone były usługi szkoleniowe.
- 6) Formą potwierdzenia posiadanego doświadczenia w prowadzeniu zajęć i posiadanego doświadczenia zawodowego mogą być: referencje, zaświadczenia, zakres obowiązków, umowa zlecenia itp.

V. Obowiązki wykonawcy:

1. Opracowanie szczegółowego programu szkolenia.
2. Opracowanie i dostarczenie materiałów dydaktycznych.
3. Przygotowanie testów sprawdzających nabycie kompetencji w tym zakresie, przeprowadzenie testów oraz podsumowania wyników w formie raportu, o którym mowa w pkt IV ust. 8
4. Prowadzenie w trakcie warsztatów niezbędnej dokumentacji potwierdzającej realizację szkolenia, w tym list obecności oraz kart realizacji zajęć.
5. Realizowanie zobowiązań z należytą starannością, w wyznaczonym czasie.
6. Stosowanie się do wytycznych Kierownika Projektu.
7. Terminowe dotarcie do miejsca świadczenia usługi.
8. Przeprowadzenie warsztatów zgodnie z zatwierdzonym wcześniej harmonogramem.

VI. Wymagania dotyczące wykonawcy:

1. Oferty mogą być składane zarówno przez osoby fizyczne, jak i podmioty prowadzące działalność związaną z przedmiotem postępowania. Kryteria merytoryczne muszą być spełnione przez każdego trenera/eksperta.
2. Każdy oferent, a w przypadku podmiotów dysponujących trenerami każdy z trenerów musi posiadać min. 120-godzin doświadczenia w przeprowadzaniu szkoleń/ warsztatów/zajęć dydaktycznych z obsługi klienta; doświadczenie w prowadzeniu zajęć z pracownikami szkół wyższych, przebyte szkolenia z kompetencji miękkich oraz minimum 5 letnie doświadczenie zawodowe.
3. Potwierdzeniem spełniania kryterium jest przygotowane zestawienie tabelaryczne zawierające:



KOMPETENCJE WIEDZA INNOWACJE

Zintegrowany program rozwoju WSEI



WYŻSZA SZKOŁA EKONOMII I INNOWACJI W LUBLINIE

CENTRUM PROJEKTÓW I WSPÓLPRACY MIĘDZYNARODOWEJ WSEI
ul. Projektowa 4, 20-209 Lublin (Pokój 107), tel.: +48 81 749 32 49

w w w . w s e i . l u b l i n . p l

- 1) Nazwę podmiotu dla którego wykonywana była usługa.
- 2) Rodzaj/nazwę szkolenia.
- 3) Termin szkolenia.
- 4) Czas trwania szkolenia podany w godzinach dydaktycznych.
- 5) Zakres merytoryczny szkolenia.
- 6) Referencje, zaświadczenie, zakres obowiązków, umowa zlecenia potwierdzające informacje zawarte w zestawieniu.

4. Oferent musi dysponować osobami spełniającymi warunki opisane w ogłoszeniu dla trenerów/ekspertów. W celu potwierdzenia spełnienia kryterium dla każdej osoby należy załączyć: CV zawierające wykształcenie, doświadczenia zawodowe, doświadczenie w prowadzeniu szkoleń/warsztatów z zakresu wskazanym w Ogłoszeniu, liczbę godzin przeprowadzonego szkolenia, wykaz szkoleń potwierdzających posiadane kwalifikacje. CV musi zawierać klauzulę dotyczącą zgody na przetwarzania danych osobowych. CV musi być podpisane własnoręcznym podpisem przez osobę której to CV dotyczy. Na potwierdzenie dysponowania personelem – załączenie Oświadczenia podpisanego przez trenera/eksperta o wyrażeniu zgody na udział w postępowaniu i zgodzie na prowadzenie zajęć wyrażone Oferentowi.

VII. Wykonawca na każdym etapie realizacji zamówienia jest zobowiązany do uwzględniania uwag Organizatora postępowania.

1. Płatności.

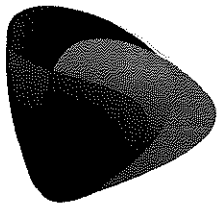
Płatność nastąpi po zrealizowaniu całości zamówienia i podpisaniu protokołu zdawczo – odbiorczego bez uwag.

- 1) W ofercie należy zawrzeć koszt: realizacji całego przedmiotu zamówienia.
- 2) Szkolenie jest finansowane w 100% ze środków publicznych i stanowi usługę kształcenia zawodowego dla pracowników w rozumieniu art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2020 r., poz. 106 t. j. z późn. zm.).
- 3) Zamawiający nie pokrywa kosztów związanych z usługami logistycznymi (w tym ewentualny transport i nocleg) oraz gastronomicznymi dla trenera.

2. Termin i miejsce złożenia oferty.

Pisemną ofertę należy złożyć w Sekretariacie Wyższej Szkoły Ekonomii i Innowacji w Lublinie, **20-209 Lublin, ul. Projektowa 4, pok. 100** lub drogą elektroniczną na adres: magdalena.halas@wsei.lublin.pl (wymagany podpis kwalifikowany). (oferty złożone po terminie nie będą brane pod uwagę) od dnia: **30.03.2021 r.** do dnia: **09.04.2021 r. w godzinach od 7:30 do godz. 15.30.** Decyduje data wpływu do sekretariatu WSEI w Lublinie bądź data wpływu oferty na wskazany adres email, z prawidłowo złożonym podpisem kwalifikowanym.





**KOMPETENCJE
WIEDZA
INNOWACJE**

Zintegrowany program rozwoju WSEI



WYŻSZA SZKOŁA EKONOMII I INNOWACJI W LUBLINIE

CENTRUM PROJEKTÓW I WSPÓŁPRACY MIĘDZYNARODOWEJ WSEI
ul. Projektowa 4, 20-209 Lublin (Pokój 107), tel.: +48 81 749 32 49

www.wsei.lublin.pl

VIII. Termin realizacji i związania ofertą: Oferent jest związany ofertą w terminie do 30 dni od dnia złożenia oferty.

IX. Sposób porozumiewania się Organizatora z Oferentami

1. Osoby upoważnione do udzielania informacji organizacyjnych: Marta Drygała (Centrum Projektów, Współpracy Międzynarodowej i Strategii Rozwoju) marta.drygala@wsei.lublin.pl, Magdalena Hałas (Dział Spraw Pracowniczych) magdalena.halas@wsei.lublin.pl

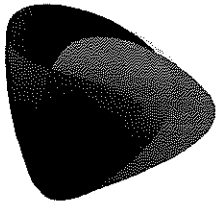
2. Oferta powinna być sporządzona czytelnie w języku polskim i powinna zawierać:

- 1) Wypełniony formularz ofertowy.
- 2) **CV trenera/ów.**
- 3) Wstępny ramowy program i harmonogram szkolenia.
Do oferty należy dołączyć wstępną propozycję ramowego programu, harmonogramu realizacji całości usługi. W przypadku proponowania większej liczby prowadzących Harmonogram musi zawierać informację o tym który z proponowanych prowadzących będzie prowadził daną część szkolenia.
- 4) Zaświadczenia i certyfikaty potwierdzające posiadane przez trenerów kompetencje.
- 5) Powyższe dokumenty i oświadczenia muszą być przedłożone w formie kserokopii poświadczonych za zgodność z oryginałem przez osobę składającą ofertę/oferenta, a CV dodatkowo zgodnie z opisem zamówienia muszą być podpisane przez osobę której to CV dotyczy. CV musi zawierać zgodę na przetwarzanie danych osobowych.

X. Postanowienia końcowe:

1. Organizator zastrzega sobie prawo do:
 - 1) Odwołania postępowania, unieważnienia go w całości lub w części w każdym czasie bez podania przyczyny,
 - 2) Zamknięcia postępowania bez dokonania wyboru oferty,
 - 3) Zmiany terminów wyznaczonych w ogłoszeniu,
 - 4) żądania szczegółowych informacji i wyjaśnień od Oferentów na każdym etapie postępowania,
 - 5) Wyłącznej interpretacji zapisów ogłoszenia.
2. W celu zapewnienia porównywalności wszystkich ofert, Wyższa Szkoła Ekonomii i Innowacji w Lublinie zastrzega sobie prawo do skontaktowania się z Wykonawcami w celu uzupełnienia lub doprecyzowania ofert.
3. Wyższa Szkoła Ekonomii i Innowacji w Lublinie zastrzega sobie prawo do odpowiedzi tylko na wybraną ofertę.
4. Niniejsza oferta nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu Cywilnego,
5. Zaproszenie nie jest postępowaniem o udzielenie zamówienia w rozumieniu przepisów Prawa zamówień publicznych oraz nie kształtuje zobowiązań do przyjęcia którejkolwiek z ofert.





**KOMPETENCJE
WIEDZA
INNOWACJE**

Zintegrowany program rozwoju WSEI



WYŻSZA SZKOŁA EKONOMII I INNOWACJI W LUBLINIE
CENTRUM PROJEKTÓW I WSPÓŁPRACY MIĘDZYNARODOWEJ WSEI
ul. Projektowa 4, 20-209 Lublin (Pokój 107), tel.: +48 81 749 32 49
www.wsei.lublin.pl

Wyższa Szkoła Ekonomii i Innowacji w Lublinie zastrzega sobie prawo do rezygnacji z zamówienia bez wyboru którejkolwiek ze złożonych ofert.

02.07.2015 r.
Wyższa Szkoła Ekonomii i Innowacji
w Lublinie

.....
(data i podpis)

3

