



Fundusze Europejskie
dla Wielkopolski

Dofinansowane przez
Unię Europejską



SAMORZĄD
WOJEWÓDZTWA
WIELKOPOLSKIEGO

PRZEPROWADZENIE DWUDNIOWEGO SZKOLENIA O CHARAKTERZE WARSZTATOWYM Z ZAKRESU BUDOWANIA ZESPOŁU, DELEGOWANIA ZADAŃ, OBSŁUGI KLIENTA I ROZWOJU OSOBISTEGO DLA PRACOWNIKÓW SPÓŁKI AGENCJA ROZWOJU REGIONALNEGO S.A. W KONINIE

ZAMAWIAJĄCY:

Spółka Agencja Rozwoju Regionalnego S.A. w Koninie (ARR)

Ul. Zakładowa 4, 62-510 Konin

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. CEL

Celem szkolenia jest uzyskanie przez pracowników ARR, zaangażowanych w proces wdrażania Funduszu na rzecz Sprawiedliwej Transformacji (FST) oraz pracowników Punktu Informacyjnego Funduszy Europejskich (PIFE) teoretycznej i praktycznej wiedzy m.in. na temat budowania zespołu, delegowania zadań, rozwoju osobistego z uwzględnieniem zadań wynikających z pełnienia roli Instytucji Pośredniczącej (IP) oraz bieżącej współpracy z PIFE a także nowoczesnych metod i narzędzi obsługi klienta w tym z wykorzystaniem AI. Szkolenie dostarczy praktycznych narzędzi, niezbędnej wiedzy oraz umiejętności, które pomogą pracownikom IP i PIFE osiągnąć lepsze rezultaty w pracy indywidualnej i grupowej, delegowaniu zadań, kontaktach z klientami oraz efektywnej współpracy.

2. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Szkolenie dwudniowe (14 godzin lekcyjnych, gdzie 1 godz. lekcyjna = 45 min; I dzień: 8 godzin lekcyjnych, przerwy: 1 x 60 min, 2 x 30 min; II dzień: 6 godzin lekcyjnych, przerwy: 1 x 60 min, 1 x 30 min) dla 27 osób. Zostanie ono przeprowadzone w formie warsztatów z działaniami aktywizującymi uczestników szkolenia, np. zajęciami praktycznymi (ćwiczeniami indywidualnymi lub grupowymi), dyskusjami. Szkolenie powinno zostać poprzedzone diagnozą potrzeb uczestników szkolenia w formie pisemnej (np. ankieta) lub ustnej (np. rozmowa telefoniczna, rozmowa online, bezpośrednie spotkanie). Szkolenie powinno się bezpośrednio odnosić do zadań realizowanych przez poszczególne działy IP oraz PIFE.

Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników ARR zaangażowanych w zadania związane z pełnieniem przez Spółkę roli IP dla Priorytetu 10 Sprawiedliwa Transformacja Wielkopolski Wschodniej w ramach Programu Fundusze



Europejskie dla Wielkopolski 2021-2027 (FEW) oraz pracowników PIFE współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Programu Pomoc Techniczna dla Funduszy Europejskich 2021 – 2027.

Realizacja przedmiotowego zamówienia współfinansowana będzie ze środków Funduszu na rzecz Sprawiedliwej Transformacji w ramach programu Fundusze Europejskie dla Wielkopolski 2021 – 2027 oraz Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach programu Pomoc Techniczna dla Funduszy Europejskich 2021 – 2027.

Proponowany zakres tematyczny:

- 1) Budowanie zespołu, w odniesieniu do specyfiki pracy ARR, pełniącej rolę IP dla Priorytetu 10 FEW oraz prowadzącej PIFE:
 - Zasady pracy zespołowej;
 - Cechy wzorowego zespołu;
 - Dynamika rozwoju zespołu;
 - Czynniki wpływające na dobre relacje w zespole;
 - Lider jako partner w zespole;
 - Indywidualizacja w zespole;
 - Jakie czynniki wpływają na pogorszenie się relacji w zespole?;
 - Przyczyny konfliktów – organizacyjne, społeczne, osobowe;
 - Przepływ informacji w zespole;
 - Komunikowanie zmian w zespole;
 - Podstawowe typy rozmów z pracownikami;
 - Jak osobowość wpływa na relacje w zespole?;
 - Komunikacja w zespole.
- 2) Delegowanie i dzielenie zadań, związanych z promocją i wdrażaniem FST, informowaniem o funduszach (w ramach IP i PIFE) oraz rozliczaniem projektów:
 - Dwa myślenia o delegowaniu: Forma zlecenia zadań czy proces rozwoju i usamodzielniania pracownika?;
 - Kompetencje niezbędne w delegowaniu i dzieleniu zadań;
 - Warunki skuteczności procesu delegowania i dzielenia zadań;
 - Dobór pracowników do zadań w delegowaniu;
 - Rozmowa delegująca:
 - elementy rozmowy zwiększającej zaangażowanie pracowników w zadanie,
 - kluczowe założenia i przebieg rozmowy delegującej,
 - przebieg rozmowy podsumowującej proces delegowania.
- 3) Rozwój osobisty, w tym zawodowy, w oparciu o poczucie pewności siebie i własnej wartości:



- Czym jest pewność siebie i do czego jej potrzebuje w życiu i w pracy?;
 - Czym jest poczucie własnej wartości i właściwa samoocena? Jak ją przenieść na grunt zawodowy;
 - Różnice między wysoką a niską samooceną;
 - Elementy komunikacji niewerbalnej i jej rola w pewności siebie;
 - Budowanie obrazu samego siebie.
- 4) Nowoczesne narzędzia komunikacji (w tym AI) w obsłudze klienta, wykorzystywane dla usprawnienia pracy PIFE oraz IP:
- Nowoczesne kanały i narzędzia komunikacji z klientem;
 - Wprowadzenie do zastosowania sztucznej inteligencji w obsłudze klienta – przykłady i ograniczenia;
 - Automatyzacja procesów kontaktu z klientem a jakość obsługi;
 - Wpływ AI na efektywność pracy zespołów obsługujących klientów oraz sposoby jej monitorowania.

3. ISTOTNE WARUNKI REALIZACJI

- 1) Szkolenie odbędzie się w II połowie września / I połowie października 2025 r. Ostateczny termin szkolenia zostanie doprecyzowany z Wykonawcą najpóźniej 5 dni przed zrealizowaniem zamówienia.
- 2) Szkolenie realizowane będzie w lokalizacji wyznaczonej przez Zamawiającego (w odległości nie dalszej niż 100 km od siedziby ARR, ul Zakładowa 4, 62-510 Konin). Wykonawca zostanie poinformowany o miejscu szkolenia minimum 5 dni przed jego realizacją. Zamawiający zapewnia salę wyposażoną w sprzęt audiowizualny, w której przeprowadzone zostanie szkolenie.
- 3) W trakcie trwania szkolenia Zamawiający zapewnia zakwaterowanie oraz wyżywienie dla trenera wskazanego przez Wykonawcę.
- 4) W przypadku, gdy z przyczyn losowych wyznaczony przez Wykonawcę trener nie będzie mógł przeprowadzić szkolenia, Wykonawca odpowiedzialny jest za wyznaczenie innego trenera i przekazanie Zamawiającemu jego kwalifikacji (w celu akceptacji Zamawiającego).
- 5) Każdy z uczestników szkolenia musi otrzymać certyfikat potwierdzający udział w szkoleniu a Zamawiający otrzyma kopie certyfikatów (listę uczestników szkolenia Zamawiający przekaze Wykonawcy najpóźniej 5 dni przed jego realizacją).
- 6) Wykonawca przeprowadzi rozmowy z przedstawicielami Zamawiającego w celu doprecyzowania proponowanego programu do potrzeb uczestników szkolenia.
- 7) Certyfikaty muszą zawierać logotypy unijne oraz stosowne adnotację (wskazane przez Zamawiającego).
- 8) Cena szkolenia musi zawierać wszystkie ww. koszty związane z jego realizacją.