Załącznik nr 2

**Opis przedmiotu zamówienia dla części I**

Diagnoza indywidualnych potrzeb rozwojowych, edukacyjnych oraz predyspozycji zawodowych ucznia – Indywidualny Plan Działań – dla 60 uczniów.

Przedmiotem zamówienia jest usługa na przeprowadzenie doradztwa edukacyjno-zawodowego składającego się z udostępnienia i przeprowadzenia diagnozy indywidualnych potrzeb rozwojowych, edukacyjnych oraz predyspozycji osobowych ucznia – Indywidualny Plan Działania (zwany dalej IPD) na mobilnej platformie distance learning z kodami dostępu dla każdego z 60 uczniów w ramach projektu pn. .: ***„Ze szkoły do pracy!”*** dofinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Zachodniopomorskiego na lata 2014 – 2020.Oś Priorytetowa8.0 Edukacja RPZP.08.06. Wsparcie szkół i placówek prowadzących kształcenie zawodowe oraz uczniów uczestniczących w kształceniu zawodowym i osób dorosłych uczestniczących w pozaszkolnych formach kształcenia zawodowego.

Zrekrutowany i wskazany przez Zamawiającego uczestnik badania (tj. uczeń szkoły) otrzyma
od wykonawcy kod dostępu (do swojego indywidualnego konta) do baterii testów w celu zbadania: predyspozycji osobowościowych i zawodowych, kotwic kariery, typu interpersonalnego, sposobu radzenia sobie w sytuacjach trudnych, preferencji zawodowych. Badanie będzie przeprowadzone
w wyznaczonym miejscu (placówce oświatowej podległej zmawiającemu) przy udziale i nadzorze osób wskazanych przez Wykonawcę. Celem realizacji przedmiotu zamówienia jest dokonanie oceny indywidualnych potrzeb rozwojowych i edukacyjnych oraz predyspozycji osobowych każdego ucznia do wykonywania poszczególnych zawodów, planowania ścieżki kariery uczestników projektu, rozwijania mocnych stron oraz niwelowania słabych, a także wybór odpowiednich szkoleń/kursów w projekcie, zgodnych z kierunkiem rozwoju indywidualnej ścieżki edukacyjno - zawodowej ucznia. Diagnoza składać się będzie z:

1. Badania – Indywidualny Plan Działań (IPD) – badanie on-line (zawierającego minimum 5 różnych kwestionariuszy) + raport przygotowany przez specjalistę/coacha
2. Całościowego, szczegółowego raportu IPD

Każdy uczestnik otrzyma indywidualny kod dostępu do baterii testów w celu zbadania: predyspozycji osobowościowych i zawodowych, kotwic kariery, typu interpersonalnego, sposobu radzenia sobie

w sytuacjach trudnych, preferencji zawodowych.

Wykonawca przez cały okres trwania zamówienia dysponuje platformą internetową wraz z narzędziem pozwalającym na wykonanie badań IPD spełniającą następujące wymogi:

1. Narzędzie do badania IPD musi zawierać minimum 5 różnych kwestionariuszy badających zakres m.in.:
2. Predyspozycji osobowościowych oraz zawodowych,
3. Kotwice kariery,
4. Typów interpersonalnych,
5. Radzenia w trudnych sytuacjach,
6. Preferencji zawodowych
7. Narzędzie powinno zawierać raport podstawowy i szczegółowy (po przeprowadzonym badaniu IPD program będzie umożliwiał wygenerowanie w dowolnym czasie raportu szczegółowego w zależności od potrzeby), który obejmuje wyniki z opisem (szczegółowa interpretacja surowych wyników wraz z wskazaniem mocnych stron i obszarów do rozwoju). Raport powinien zawierać min. 10 stron A4.
8. Platforma z narzędziem musi posiadać panel administracyjny umożliwiający zarządzanie badaniami, systemem monitoringu i ewaluacji oraz generowaniem raportów indywidualnych z pracy każdego ucznia oraz raportów zbiorczych dla całej grupy, do którego dostęp otrzyma Zamawiający.
9. Platforma wraz z narzędziem musi zawierać system monitoringu uczestnika diagnozy.
W skład monitoringu wchodzi: wydruk potwierdzenia wykonania badania, podstawowe i szczegółowe raporty, zestawienie wszystkich przeprowadzonych badań z możliwością wyszczególnienia okresu realizacji badań.
10. Po przeprowadzonym badaniu i uzyskaniu wyniku możliwość automatycznego przesyłania wyników do wskazanych osób (m.in. ucznia, koordynatora projektu, doradcy zawodowego).
11. Mobilna platforma będzie dostępna dla użytkowników przez cały okres wykonywania zamówienia, przy czym dla każdego uczestnika osobno na czas wykonania testu.
12. Każdy użytkownik po zalogowaniu na platformie będzie miał dostęp do tych samych treści.

**Opis przedmiotu zamówienia dla części II**

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie następujących szkoleń:

**DLA UCZNIÓW**

1. **Szkolenie „Kształtowanie kompetencji interpersonalnych – trening interpersonalny”
w formule blended learning na mobilnej platformie distatnce learning dla 60 osób – 12 godzin,**

12 h Szkolenia w formie typu blended learning (forma mieszana: tradycyjna [metoda nauki](https://pl.wikipedia.org/wiki/Metody_nauczania) – bezpośredni kontakt z prowadzącym z aktywnościami prowadzonymi zdalnie za pomocą komputera ) na mobilnej platformie distance learning z kodami dostępu dla uczestników projektu, w skład którego wchodzi: przeprowadzenie szkolenia przez trenera, filmy edukacyjne, testy sprawdzające poziom zdobytej wiedzy, ćwiczenia oraz materiały PDF. Uczestnik na koniec po ukończonym prawidłowo teście otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia szkolenia.

1. **Szkolenie „Kreowanie profesjonalnego wizerunku na rynku pracy” w formule blended learning na mobilnej platformie distatnce learning dla 60 osób – 12 godzin,**

Praktyczny kurs „ Kreowanie profesjonalnego wizerunku na rynku pracy” dla uczniów w formie blended learning (forma mieszana: tradycyjna [metoda nauki](https://pl.wikipedia.org/wiki/Metody_nauczania) - bezpośredni kontakt z prowadzącym z aktywnościami prowadzonymi zdalnie za pomocą komputera ) na mobilnej platformie distance learning z kodami dostępu dla uczestników projektu, w skład których wchodzi: przeprowadzenie szkoleń przez trenera, filmy edukacyjne/instruktażowe, testy sprawdzające poziom zdobytej wiedzy, ćwiczenia oraz materiały PDF do każdego nagrania. Celem jest przekazanie praktycznej wiedzy dot. kreowania profesjonalnego wizerunku ucznia na rynku pracy, pomaga rozwinąć umiejętności autoprezentacji, komunikacji werbalnej i niewerbalnej, kreowania pozytywnego wizerunku, wiedzę z zakresu etykiety, savoir vivre. Obejmuje przeprowadzenie szkolenia, zapewnienie materiałów szkoleniowych oraz wydanie certyfikatu/zaświadczenia ukończenia kursu.

1. **Szkolenie „Przedsiębiorczość w praktyce” w formule blended learning na mobilnej platformie distatnce learning dla 60 osób – 16 godzin,**

16 godzin praktycznego kursu Przedsiębiorczość w praktyce dla uczniów w formie blended learning (forma mieszana: tradycyjna [metoda nauki](https://pl.wikipedia.org/wiki/Metody_nauczania) - bezpośredni kontakt z prowadzącym z aktywnościami prowadzonymi zdalnie za pomocą komputera ) na mobilnej platformie distance learning z kodami dostępu dla uczestników projektu, w skład których wchodzi: przeprowadzenie szkoleń przez trenera, filmy edukacyjne/instruktażowe, testy sprawdzające poziom zdobytej wiedzy, ćwiczenia oraz materiały PDF do każdego nagrania. Celem jest przekazanie praktycznej wiedzy dot. kompetencji przedsiębiorczych ucznia na rynku pracy, kształtowanie postaw liderskich i komunikacji. Kurs obejmuje przeprowadzenie szkolenia, zapewnienie materiałów szkoleniowych oraz wydanie certyfikatu/zaświadczenia ukończenia kursu

1. **Kurs „Carving I stopnia” dla 20 osób – 10 godzin,**

Kurs pierwszego stopnia stanowi podstawę w nauce carvingu. Uczestnicy uczą się posługiwać bezpiecznie narzędziami do carvingu i sami wykonują kompozycje z warzyw i owoców oraz rzeźby.

Cel: zwiększenie umiejętności uczniów o wiedzę i umiejętności w zakresie carvingu.

Program kursu:

* definicja carvingu i historia sztuki carvingu,
* zasady i style w carvingu,
* narzędzia do carvingu: typy, rodzaje,
* konserwacja, metody używania narzędzi do carvingu,
* rzeźbienie motywów kwiatowych w warzywach i owocach,
* wykonywanie dekoracji sztuki carvingu poprzez łączenie poszczególnych rzeźb,
* zabezpieczenie i pielęgnacja wykonanych prac,

Usługa powinna zawierać przeprowadzenie kursu, materiały dla uczestników oraz egzamin wewnętrzny sprawdzający poziom wiedzy. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia kursu.

Wykonawca zobowiązany jest do:

1. Przeprowadzenia kursu zgodnie z ustalonym programem nauczania, liczby godzin szkolenia i harmonogramem (w tym zapoznania uczestników ze szczegółowym programem),
2. Zapewnienia każdemu uczestnikowi materiały zużywalne (produkty, surowce).
 Zamawiający wymaga, aby w okresie trwania kursu jednemu uczestnikowi zagwarantowano ćwiczenia praktyczne z użyciem co najmniej następujących ilości i rodzajów warzyw i owoców: 1 pęczek rzodkiewki, 1 cukinia, 1 dynia, 3 rzodkwi białe, 2 pory, 3 marchewki, 3 cebule, 1 melon/arbuz, 3 jabłka, 5 pomarańczy i 1 mango oraz 1 kapusta pekińska i 2 ogórki. Wykonawca może rozszerzyć wskazany powyżej katalog surowców według własnego uznania,
w przypadku, gdy uzna, że wskazane surowce nie są wystarczające do zapewnienia realizacji zajęć w sposób atrakcyjny dla uczestników.
3. Zapewnienia narzędzi umożliwiających wykonanie ćwiczeń praktycznych:
* profesjonalny zestaw do carvingu (m.in. noże azjatyckie, tajskie, wycinarki w różnych kształtach, noże okrągłe, obieraczki, noże karbowane, łyżki do wydrążania miąższu, temperówki do tworzenia dekoracji),
* drewniane deski,
* sprzęt do przechowywania dekoracji lub środki konserwujące wykonane prace np. benzoesan sodu;
1. Zapewnienia odzieży ochronnej dla uczestników kursu.
2. Zapewnienia środków czystości potrzebnych w trakcie realizacji zajęć praktycznych (m.in.: ręczniki papierowe, płyn do mycia naczyń, myjki, ściereczki bawełniane, worki na śmieci).
3. Zapewnienia materiałów szkoleniowych, tj. długopis, zeszyt lub notatnik, materiałów dydaktycznych, tj. filmy edukacyjne/instruktażowe, podręcznik/poradnik dotyczący carvingu – dla każdego uczestnika 1 szt., ćwiczenia i testy niezbędne do utrwalenia, sprawdzenia zdobytej wiedzy, które po zakończeniu realizacji kursu przejdą na ich własność; teczkę lub segregator na otrzymywane materiały. Materiały należy rozdać uczestnikom szkolenia w pierwszym dniu szkolenia lub na bieżąco zgodnie z realizowanym tematem zajęć, a potwierdzenie ich odbioru. Wykonawca przekaże Zleceniodawcy wraz z dokumentacją szkolenia.
4. **Kurs „Carving II stopnia” dla 20 osób -10 godzin,**

Kurs drugiego stopnia jest kontynuacją kursu podstawowego, podczas których uczestnicy ćwiczą wykonywanie kompozycji z warzyw i owoców, rzeźby ( np. melona, arbuza oraz wycinanie napisów na np. skórce arbuza).

Cel kursu: zwiększenie umiejętności uczniów o wiedzę i umiejętności w zakresie carvingu

Kurs powinien poruszać następujące zagadnienia:

* wprowadzenie do skomplikowanych technik,
* tworzenie kwiatów o bardziej złożonych kształtach posługując się nowymi technikami,
* rzeźba w melonie cantaloupe,
* wykonanie przestrzennego gołąbka,
* nauka przenoszenia i wycinania napisów w arbuzie,
* połączenie technik przy wykonywaniu złożonej rzeźby w arbuzie,
* wykonywanie dekoracji sztuki carvingu poprzez łączenie poszczególnych rzeźb,
* zabezpieczenie i pielęgnacja wykonanych prac,
* przydatność umiejętności sztuki carvingu,

Usługa powinna zawierać przeprowadzenie kursu oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia kursu.

Wykonawca zobowiązany jest do:

1. Przeprowadzenia kursu zgodnie z ustalonym programem nauczania, liczby godzin szkolenia i harmonogramem (w tym zapoznania uczestników ze szczegółowym programem),
2. Zapewnienia każdemu uczestnikowi materiały zużywalne (produkty, surowce).

 Zamawiający wymaga, aby w okresie trwania kursu jednemu uczestnikowi zagwarantowano ćwiczenia praktyczne z użyciem co najmniej następujących ilości i rodzajów warzyw i owoców: 1 pęczek rzodkiewki, 1 cukinia, 1 dynia, 3 rzodkwi białe, 2 pory, 3 marchewki, 3 cebule, 1 melon, 1 arbuz, 3 jabłka, 5 pomarańczy i 1 mango oraz 1 kapusta pekińska i 2 ogórki. Wykonawca może rozszerzyć wskazany powyżej katalog surowców według własnego uznania, w przypadku, gdy uzna, że wskazane surowce nie są wystarczające do zapewnienia realizacji zajęć w sposób atrakcyjny dla uczestników.

c) Zapewnienia narzędzi umożliwiających wykonanie ćwiczeń praktycznych:

• profesjonalny zestaw do carvingu (m.in. noże azjatyckie, tajskie, wycinarki w różnych kształtach, noże okrągłe, obieraczki, noże karbowane, łyżki do wydrążania miąższu, temperówki do tworzenia dekoracji),

• drewniane deski,

• sprzęt do przechowywania dekoracji lub środki konserwujące wykonane prace np. benzoesan sodu;

d) Zapewnienia odzieży ochronnej dla uczestników kursu.

e) Zapewnienia środków czystości potrzebnych w trakcie realizacji zajęć praktycznych (m.in.: ręczniki papierowe, płyn do mycia naczyń, myjki, ściereczki bawełniane, worki na śmieci).

f) Zapewnienia materiałów szkoleniowych, tj. długopis, zeszyt lub notatnik, materiałów dydaktycznych, tj. filmy edukacyjne/instruktażowe, podręcznik/poradnik dotyczący carvingu – dla każdego uczestnika 1 szt., ćwiczenia i testy niezbędne do utrwalenia, sprawdzenia zdobytej wiedzy, które po zakończeniu realizacji kursu przejdą na ich własność; teczkę lub segregator na otrzymywane materiały.

g) Zapewnienia na własność dla każdego uczestnika szkolenia kompletu noży do carvingu (co najmniej 2 szt.) ze stali nierdzewnej.

Materiały należy rozdać uczestnikom szkolenia w pierwszym dniu szkolenia lub na bieżąco zgodnie z realizowanym tematem zajęć, a potwierdzenie ich odbioru. Wykonawca przekaże Zleceniodawcy wraz z dokumentacją szkolenia.

1. **Szkolenie „Sprzedaż w hotelu i maksymalizacja jej skuteczności” dla 20 osób – 10 godzin,**

Praktyczne szkolenie powinno zawierać tematykę:

1. Jak zorganizować pracę w dziale sprzedaży

* dobór i selekcja personelu
* zasady podziału obowiązków
* zasady wynagradzania (indywidualne, zbiorowe)
* system CRM
* raportowanie i mierzenie skuteczności działań handlowych
* system rezerwacyjny (recepcyjny, bankietowo-konferencyjny)
* system segregatorowy
* budowa planu sprzedaży i wyznaczanie indywidualnych celów sprzedażowych

2. Jak przygotować produkt do sprzedaży

* analizy zewnętrzne i wewnętrzne
* cechy unikalne
* metoda Cecha – Zaleta – Korzyść
* przekuwanie wad na zalety

3. Rozmowa handlowa

* sztuka zadawania pytań
* techniki negocjacji
* zasady manipulacji
* prezentacja ceny

Metody dotarcia do klienta w zależności od jego rodzaju – klient indywidualny
(turysta, biznesmen grupowy (konferencyjny, turystyczny), a kanały dystrybucji oferty hotelu. Sprzedaż hotelu przez Internet, podstawy revenue management – jak optymalizować przychody ze sprzedaży.

Celem jest przekazanie praktycznej wiedzy dot. kompetencji przedsiębiorczych ucznia na rynku pracy, kształtowanie postaw liderskich i komunikacji. Usługa powinna zawierać przeprowadzenie szkolenia oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia szkolenia.

Prowadzący powinien zapewnić każdemu uczestnikowi szkolenia:

- materiały dydaktyczne pozwalające uzyskać wiedzę teoretyczną np. podręczniki, czasopisma; notatniki, długopisy

- projektor – jeżeli wiedza teoretyczna będzie przedstawiona w formie prezentacji multimedialnej,

- materiały i programy pozwalające na przeprowadzenie zajęć praktycznych np. specjalistyczne programy komputerowe w hotelu (rezerwacyjne nr. CHART).

1. **Szkolenie „ Nowoczesny sprzedawca” dla 20 osób – 20 godzin,**

Szkolenie ma na celu nauczyć uczestników organizacji pracy, pokazać na czym polega reklama i marketing. Uczestnicy powinni poznać, co to jest dokumentacja sprzedaży i jak należy ją prowadzić, zapoznać się
z narzędziami sprzedaży. Szkolenie pozwoli uczestnikom zdobyć umiejętności kompleksowe, czyli takie jakie powinien posiadać dobry sprzedawca, nauczy jak sprzedawca jako pierwszy pokazuje wizerunek o firmie.

Program szkolenia powinien zawierać następujące tematy:

- organizacja handlu

- marketing i reklama w handlu oraz wizualizacja towaru

- rola sprzedawcy w organizacji pracy sklepu

- psychologia sprzedaży i wiedza o konsumencie

- etyka kupiecka

- trening umiejętności sprzedaży i obsługi klienta

- nowoczesne formy organizacji i techniki handlu detalicznego

Celem jest przekazanie praktycznej wiedzy dot. kompetencji sprzedażowych ucznia na rynku pracy, kształtowanie postaw i komunikacji. Usługa powinna zawierać przeprowadzenie szkolenia oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia szkolenia.

Wykonawca zapewnia wszelkie niezbędne materiały szkoleniowe i dydaktyczne związane z przeprowadzeniem szkolenia tj. materiały i sprzęt na warsztaty symulacyjne, zeszyt, długopis, mateerłą szkoleniowy, teczkę/segregator na materiały szkoleniowe itp. Materiały pozwalające przeprowadzić szkolenie w formie warsztatów (np.: markery, papier, ...)

1. **Kurs obsługi kas fiskalnych dla 20 osób – 10 godzin,**

Zakres kursu obejmuje zajęcia wykładowe oraz ćwiczenia w zakresie obsługi kas fiskalnych, celem nabycia umiejętności w posługiwaniu jednostanowiskowym zestawem (kasa fiskalną, czytnik kodów, waga) składa się z części teoretycznej i praktycznej i składa się z zagadnień dotyczących:

* Przepisów prawnych dot. kas fiskalnych oraz regulujących stosowanie kas fiskalnych,
* Rodzajów oraz budowy kas fiskalnych, drukarek fiskalnych i sprzętu współpracującego
* Obsługi kas fiskalnych,
* Wprowadzanie kodu kasjera
* Sprzedaż i operacja anulowania
* Obsługa raportów kasowych.

Kursanci zapoznają się z podstawowymi pojęciami, jak:

* polityka fiskalna
* terminal fiskalny
* pamięć fiskalna
* moduł fiskalny

Usługa obejmuje przeprowadzenie kursu, zapewnienie materiałów szkoleniowych oraz wydanie certyfikatu / zaświadczenia ukończenia kursu.

Wykonawca zapewnia wszelkie niezbędne materiały szkoleniowe i dydaktyczne związane z przeprowadzeniem szkolenia tj. materiały i sprzęt na warsztaty symulacyjne: różne urządzenia wykorzystywane w handlu: np.: kasy fiskalne różnego typu, komputery, drukarki, czytniki kodów kreskowych, wagi, metkownice, numeratory, testery banknotów, terminale kart płatniczych, PIN Pady, systemy lojalnościowe, sprawdzarki cen, itp. Ponadto podręcznik/poradnik/skrypt szkoleniowy jak obsługiwać kasę fiskalną, druki faktur i rachunków, zeszyt, długopis, teczkę/segregator na materiały szkoleniowe itp .- na własność dla każdego uczestnika. Materiały pozwalające przeprowadzić szkolenie w formie warsztatów (markery, papier, ...)

1. **Kurs IT Essential CISCO wraz z certyfikacją dla 10 osób - 120 godzin,**

Kurs IT Essentials CISCO powinien obejmować podstawowe zagadnienia związane
z budową i działaniem komputerów osobistych i stanowiący wprowadzenie do bardziej zaawansowanych zagadnień IT. Jest przeznaczony dla osób początkujących, zainteresowanych rozwijaniem swoich umiejętności informatycznych. Absolwenci kursu poznają budowę komputera oraz będą potrafili zmontować i konfigurować komputer osobisty. Ponadto będą w stanie zainstalować system operacyjny oraz rozwiązać podstawowe problemy związane z działaniem i obsługą komputera i oprogramowania. Kurs pozwoli na zdobycie praktycznych umiejętności informatycznych umożliwiających zdobycie pracy na stanowiskach pomocniczych np. asystent help desku.

Po zakończeniu kursu, uczestnicy będą umieli również połączyć komputer z internetem oraz współdzielić zasoby w sieci. Zdobędą umiejętności niezbędne do instalacji, utrzymania i naprawy komputerów oraz urządzeń peryferyjnych, rozumieją związane z tym zagadnienia bezpieczeństwa, a także poznają zasady netykiety i nauczą się umiejętności komunikacyjnych nieodzownych w pracy na stanowiskach wsparcia technicznego. Kurs przygotowuje do certyfikacji – przeprowadzenie egzaminu
 i wydanie certyfikatu.

1. **Kurs lutowanie lutem twardym dla 30 osób – 10 godzin,**

Podstawowym celem kursu jest wpojenie w słuchaczy bezwzględności zasad bezpiecznej i prawidłowej technologicznie pracy i uświadomienia zagrożeń występujących podczas lutowania gazowego. Uczestnicy zapoznają się m.in. z: podstawami lutowania, materiałami i gazami technicznymi, urządzeniami do ręcznego lutowania gazowego, technologią i techniką lutowania, właściwościami połączeń lutowanych. Kurs zawiera: przeprowadzenie szkolenia, materiały i urządzenia niezbędne do realizacji dla uczestników oraz przeprowadzenie egzaminu i wydanie zaświadczenie/certyfikatu ukończenia kursu.

1. **Kurs obsługa oscyloskopu dla 15 osób – 32 godziny,**

Podstawowym celem kursu jest nauka zasad bezpiecznej i prawidłowej technologicznie pracy i uświadomienia zagrożeń występujących podczas obsługi oscyloskopu. Uczestnicy zapoznają się m.in. z: podstawami obsługi urządzeń oraz rodzajami urządzeń. Zadaniem jest usystematyzowanie wiedzy na temat prądu i napięcia wykorzystywanego we współczesnych samochodach, magistralach komunikacyjnych, pomiarach wartości rzeczywistych, sterowaniach elementów wykonawczych. Wiedza ta w połączeniu z właściwie dobranymi urządzeniami diagnostyczno – pomiarowymi pozwoli w szybki sposób znaleźć przyczynę usterki, a sprawne czytanie schematów – na szybkie zlokalizowanie jej w samochodzie. Na kursie powinna być wykorzystane urządzenia diagnostyczne oraz pomiarowe renomowanych firm. Praca na modelach i przy samochodzie. Pomiary weryfikacja.

Program kursu powinien zawierać:

Omówienie parametrów pomiarowych oscyloskopu na przykładzie oscyloskopu.
Nastawne parametry pracy oscyloskopu.
Zakresy pomiarowe oscyloskopu i ich rozszerzanie za pomocą dzielników.

Pomiar prądu za pomocą cęgów prądowych.
Pomiary wysokiego napięcia w układzie zapłonowym za pomocą odpowiednich sond.
Co to jest częstotliwość sygnału.

Przebiegi okresowe i nieokresowe.
Różnica pomiędzy sygnałem analogowy a cyfrowym.
Przykładowe przebiegi oscyloskopowe zawarte w wbudowanej dokumentacji urządzenia.
Pomiary oscyloskopowe na elementach rzeczywistych.

Usługa powinna zawierać przeprowadzenie kursu oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia kursu

1. **Kurs obsługi programu AUTOCAD I stopnia dla 15 osób – 20 godzin,**

Zakres kursu obejmuje informacje podstawowe na temat obsługi programu AutoCAD, prowadzące do umiejętności skutecznego tworzenia rysunków i ich drukowania. Kurs obejmuje część teoretyczną oraz ćwiczenia praktyczne, ugruntowujące zdobytą wiedzę. Uczestnicy otrzymują komplet materiałów.

Usługa powinna zawierać przeprowadzenie szkolenia oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia kursu.

**Program szkolenia powinien zawierać.**

**Wprowadzenie do środowiska pracy:** uruchamianie i zamykanie programu; interfejs i komunikacja użytkownika z programem; zarządzanie plikami rysunków

**Wyświetlanie rysunku:** powiększanie i pomniejszanie widoku ekranu; przesuwanie widoku na ekranie; zapisywanie i wywoływanie widoków

**Ustawienia rysunku:** tworzenie nowego rysunku standardowego i opartego na szablonie; wykorzystanie kreatora do tworzenia nowego rysunku

**Współrzędne i podstawowe narzędzia rysunkowe:** współrzędne bezwzględne; kartezjańskie i biegunowe współrzędne względne; punkty charakterystyczne obiektów i ich wykorzystywanie; odległości kierunkowe z wykorzystaniem trybu ortogonalnego i biegunów

**Tworzenie geometrii dwuwymiarowej:** rysowanie obiektów liniowych, tworzenie krzywych: okręgów, łuków i elips; obiekty wielosegmentowe – polilinie; tworzenie i wykorzystanie punktów

**Modyfikowanie geometrii dwuwymiarowej:** podstawowe narzędzia wyboru obiektów; wymazywanie obiektów; przesuwanie i kopiowanie; skalowanie i obracanie; praca z uchwytami obiektów

**Zarządzanie cechami obiektów:** wprowadzenie do warstw; i zarządzanie cechami obiektów i warstw; wczytywanie i zarządzanie rodzajami linii; szerokości linii

**Techniki konstrukcyjne:** odsuwanie i kopiowanie równoległe obiektów; ucinanie i wydłużanie; zaokrąglanie i fazowanie narożników; tworzenie tablicy obiektów; kopiowanie lustrzane; rozciąganie obiektów

**Obiekty tekstowe i ich style:** teksty jednowierszowe; tworzenie i modyfikacja styli tekstowych; podstawy tekstów wielowierszowych; edycja tekstów; wyrównywanie wstawianych i modyfikowanych tekstów; znaki specjalne i ich kody; obiekty tekstowe a skala wydruku

**Wprowadzenie do wymiarowania:** wymiarowanie odległości; wymiarowanie kątów; wymiary dla okręgów i łuków; odnośniki z opisami; tworzenie styli wymiarowania; wymiarowanie a skala wydruku

**Kreskowanie: rodzaje i typy kreskowania:** określanie obwiedni kreskowania; modyfikowanie kreskowania i kopiowanie jego cech

**Wprowadzenie do wydruku:** wybór urządzenia drukującego i formatu strony; ustawienia obszaru wydruku; skala standardowa i skala użytkownika; wprowadzenie do styli wydruku

1. **Kurs obsługi programu AUTOCAD II stopnia dla 15 osób – 20 godzin,**

Celem kursu jest zwiększenie wiedzy i umiejętności z zakresu m.in.: zaawansowanych typów obiektów: splajny, polilinie, regiony, linie podwójne. Bloki i ich atrybuty, Rysunki odnośników zewnętrznych. Obrazy rastrowe, przestrzeń modelu, rzutnie, skala, karty arkuszy. Obiekty zagnieżdżone i łączone. Wymiarowanie przestrzeni modelu i papieru. Elementy dostosowawcze programu.

Usługa powinna zawierać przeprowadzenie kursu oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia kursu.

**Program szkolenia powinien zawierać**

**Efektywna praca z zestawami wyborów:** tryby wyboru; opcje wykorzystywane przy wybieraniu obiektów; tworzenie i wykorzystywanie grup; wybór cykliczny; filtrowanie obiektów i warstw

**Zaawansowane typy obiektów:** tworzenie i modyfikowanie splajnów; zaawansowane zmiany polilinii; tworzenie i modyfikowanie regionów; tworzenie i zmiana multilinii

**Bloki i ich atrybuty:** definiowanie bloków lokalnych i globalnych; tworzenie bibliotek bloków; wstawianie bloków i plików rysunków; redefiniowanie bloków i ich edycja w rysunku; tworzenie różnych typów atrybutów w blokach; wstawianie bloków z atrybutami; zmiana i zarządzanie atrybutami; kontrola nad wyświetlaniem atrybutów; wyciąganie wartości atrybutów z rysunku do plików zewnętrznych

**Rysunki odnośników zewnętrznych:** dołączanie i nakładanie plików rysunków; zarządzanie ścieżkami plików odnośników; przycinanie odnośników zewnętrznych; indeksowanie wczytywanych warstw i obszaru odnośników; zarządzanie widocznością odnośników zewnętrznych; edycja odnośników; ustalanie odnośników w rysunku

**Obrazy rastrowe:** wpasowywanie obrazów rastrowych do rysunku; przezroczystość i porządek wyświetlania; dostosowywanie widoku obrazu; zarządzanie ścieżkami plików obrazów; przycinanie obrazów rastrowych i wykorzystywanie ich obwiedni

**Praca na arkuszach:** przestrzeń modelu a przestrzeń papieru; tworzenie nowych rzutni ruchomych; przycinanie kształtów rzutni; ustalanie skali i widoku rzutni i ich blokowanie; blokowanie warstw w poszczególnych rzutniach; zarządzanie kartami arkuszy; import arkuszy z innych rysunków

**Obiekty aplikacji zewnętrznych:** zagnieżdżanie i łączenie obiektów aplikacji zewnętrznych; zmiana obiektów łączonych na zagnieżdżone; zarządzanie ścieżkami plików zewnęrznych i ich aktualizacją; zarządzanie widocznością plików zewnętrznych w rysunku

**Wymiarowanie w przestrzeni modelu i papieru:** wymiarowanie skojarzone i jego brak; kluczowe dla wymiarowania w różnych przestrzeniach cechy styli; skala globalna elementów wymiary a skala jednostek wymiarowych; podstyle wymiarowe

**Elementy dostosowawcze programu:** przełączniki startowe programu; wczytywanie i wykorzystywanie programów AutoLISP i ARX; tworzenie własnych makr – menu i paski narzędzi; wczytywanie pełne i częściowe menu użytkownika; tworzenie własnych rodzajów linii i kreskowania; tworzenie skryptów

1. **Kurs programowania obrabiarek sterowanych numerycznie dla 15 osób – 50 godzin,**

Cel kursu: programowanie obrabiarek CNC dla osób początkujących, które pragną wdrożyć się w branżę CNC i zdobyć wiedzę wstępną z obsługi maszyn obróbczych takich jak tokarka, czy frezarka CNC. Kurs powinien obejmować następujące zagadnienia: przyswojenie podstawowych wiadomości dotyczących obróbki skrawaniem, zapoznanie się z typowymi operacjami wykonanymi na tokarkach
i frezarkach sterowanych numerycznie, technologia obróbki poszczególnych detali na urządzeniach CNC, obsługa techniczna i nauka uruchamiania maszyn obróbczych jak frezarka i tokarka CNC, zdobycie umiejętności mocowania narzędzi, podjęcie próby pracy na urządzeniu obróbczym w trybie ręcznym, wykonanie detalu na frezarce CNC.

Kurs powinien również dać uczestnikom wiedzę na temat konserwowania i czyszczenia maszyn CNC, a także obsługi urządzeń sterowanych numerycznie z uwzględnieniem przepisów BHP i PPOŻ.

 Główne zagadnienia:

* Komputerowe sterowanie numeryczne – wprowadzenie.
* Układy sterowania numerycznego CNC.
* Metody programowania obrabiarek CNC.
* Geometryczne podstawy obróbki CNC - układy współrzędnych i punkty detalu obrabianego.
* Zagadnienia programowania, obsługi, budowy obrabiarek CNC oraz obróbki skrawaniem
* Struktura programu NC, główne funkcje i adresy CNC, podstawowe funkcje przygotowawcze, pomocnicze, programowanie ISO, FANUC, SINUMERIK

Usługa powinna zawierać przeprowadzenie kursu oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia kursu. Wykonawca zapewni niezbędne narzędzia oraz materiały eksploatacyjne przeznaczone do wykonywania ćwiczeń ( np.: metale, tworzywa sztuczne, materiały eksploatacyjne do drukarek 3d oraz pakiet dydaktyczny dla uczniów (zeszyt, długopis, podręcznik zgodny z tematem szkolenia).

1. **Kurs operatorów i programistów obrabiarek sterowanych numerycznie dla 15 osób – 50 godzin,**

Celem kursu jest opanowanie podstaw obsługi i programowania dwuosiowych i trzyosiowych obrabiarek CNC oraz współrzędnościowej maszyny pomiarowej w stopniu pozwalającym na samodzielną pracę w tym zakresie.

Kurs musi zawierać min naukę:

* programowania, obsługi, budowy obrabiarek CNC oraz obróbki skrawaniem
* struktura programu NC, główne funkcje i adresy CNC, podstawowe funkcje przygotowawcze, pomocnicze, programowanie ISO, FANUC, SINUMERIK
* obsługi przemysłowych obrabiarek sterowanych numerycznie opartych o najczęściej wykorzystywane w przemyśle sterowniki
* Znajomości oraz prawidłowej interpretacji rysunków technicznych
* Umiejętności korzystania z różnorakich narzędzi pomiarowych, stosowanych przy stanowisku operatora CNC

Kurs powinien również dać uczestnikom wiedzę na temat konserwowania i czyszczenia maszyn CNC, a także obsługi urządzeń sterowanych numerycznie z uwzględnieniem przepisów BHP i PPOŻ. Usługa powinna zawierać przeprowadzenie kursu oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia kursu.

1. **Kurs spawania metodą MAG dla 30 osób – 120 godzin,**

Kurs zakończony egzaminem państwowym Instytutu Spawalnictwa. Program: Materiały podstawowe i dodatkowe do spawania, charakterystyka procesu spawania, technologia spawania, uruchamianie urządzeń, zajarzanie łuku. Absolwent kursu po zdaniu egzaminu otrzymuje książkę spawacza i międzynarodowe Świadectwo (Certyfikat) Egzaminu Spawacza.

Usługa zawiera: przeprowadzenie kursu, materiały dla uczestników oraz przeprowadzenie egzaminu i wydanie certyfikatu.

Wykonawca zapewni niezbędne narzędzia oraz materiały eksploatacyjne przeznaczone do wykonywania ćwiczeń oraz pakiet dydaktyczny dla uczniów (zeszyt, długopis, podręcznik zgodny z tematem szkolenia). Sprzęt niezbędny do przeprowadzenia w/w kwalifikacji ( sprzęt spawalniczy, gazy techniczne drut do spawania, materiał do ćwiczeń i wykonania ćwiczeń), podręcznik/skrypt spawacza do w/w kwalifikacji.

1. **Kurs spawania metodą MIG dla 30 osób – 120 godzin,**

Kurs zakończony egzaminem państwowym Instytutu Spawalnictwa. Celem kursu jest teoretyczne i praktyczne przygotowanie uczestników do pracy spawacza metodą MIG-131 (spawania łukowego elektrodą topliwą w osłonie gazów chemicznie obojętnych (argon, hel)). Zakres tematyczny: wybrane zagadnienia z elektrotechniki, rysunek techniczny z materiałoznawstwem, urządzenia do spawania, technologia spawania, uprawnienia spawalnicze, bhp i ppoż. przy pracach spawalniczych, zajęcia praktyczne w danej metodzie spawalniczej.

Usługa powinna zawierać przeprowadzenie kursu oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia szkolenia.

Wykonawca zapewni niezbędne narzędzia oraz materiały eksploatacyjne przeznaczone do wykonywania ćwiczeń oraz pakiet dydaktyczny dla uczniów (zeszyt, długopis, podręcznik zgodny z tematem szkolenia). Sprzęt niezbędny do przeprowadzenia w/w kwalifikacji ( sprzęt spawalniczy, gazy techniczne drut do spawania, materiał do ćwiczeń i wykonania ćwiczeń), podręcznik/skrypt spawacza do w/w kwalifikacji.

1. **Kurs spawania metodą TIG dla 10 osób – 120 godzin,**

Kurs zakończony egzaminem państw. Instytutu Spawalnictwa. Celem kursu jest teoretyczne i praktyczne przygotowanie uczestników kursu do pracy spawacza metodą TIG-141 (spawania łukowego elektrodą wolframową) stali ferrytycznych (czarnych). Zakres tematyczny szkolenia: wybrane zagadnienia z elektrotechniki, rysunek techniczny z materiałoznawstwem, urządzenia do spawania, technologia spawania, uprawnienia spawalnicze, bhp i ppoż. przy pracach spawalniczych, zajęcia praktyczne w danej metodzie spawalniczej.

Usługa powinna zawierać przeprowadzenie szkolenia oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia szkolenia.

Wykonawca zapewni niezbędne narzędzia oraz materiały eksploatacyjne przeznaczone do wykonywania ćwiczeń oraz pakiet dydaktyczny dla uczniów (zeszyt, długopis, podręcznik zgodny z tematem szkolenia). Sprzęt niezbędny do przeprowadzenia w/w kwalifikacji ( sprzęt spawalniczy, gazy techniczne drut do spawania, materiał do ćwiczeń i wykonania ćwiczeń), podręcznik/skrypt spawacza do w/w kwalifikacji.

1. **Kurs „Techniki efektywnej sprzedaży” dla 20 osób – 36 godzin,**

Kurs ma za zadanie przekazanie najnowszej wiedzy o narzędziach sprzedażowych jakie działają na rynku, jak działa psychologia sprzedaży, jak możemy ją wykorzystać w codziennej pracy, ma przekazać budowę procesów sprzedaży, uczestnicy dowiedzą się kiedy jest najlepszy moment do zdobycia zobowiązania podczas procesu sprzedaży.
**Celem jest:**
•    poszerzenie repertuaru kompetencji zawodowych uczestników, przy jednoczesnym, silnym ugruntowaniu ich wewnętrznej motywacji do pracy,
•    nabycie umiejętności najskuteczniejszej formy badania potrzeb klientów,
•    praktycznego zastosowania technik prowadzenia rozmowy handlowej,
•    budowania atmosfery zaufania w drodze do pozyskania lojalnych klientów.
Po zakończeniu kursu uczestnicy będą wiedzieć jak przeprowadzać rozmowę handlową i analizować jej wyniki. Realizacja ma również na celu określenie obecnych deficytów u uczestników kursu w zakresie umiejętności
i wiedzy niezbędnej do realizacji profesjonalnego procesu sprzedaży.
**Program powinien zawierać min:**
1.    Psychologia sprzedaży - najważniejsze fakty:
2.    Procesy sprzedaży – czego oczekuje klient, biznes, rynek:
3.    Komunikacja w sprzedaży – dlaczego jest tak ważna:
4.    Zarządzanie portfelem klientów – planuj sprzedaż długofalową
5.    Procesy sprzedaży – rodzaje, strategie, struktury:,
6.    Techniki sprzedaży – wybór, implementacja:
7.    Emocje w sprzedaży.

Usługa powinna zawierać przeprowadzenie kursu oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia kursu.

Do realizacji zamówienia Wykonawca zapewni uczestnikom odpowiednie materiały szkoleniowe, tj. długopis, zeszyt lub notatnik, materiały dydaktyczne, tj. filmy edukacyjne/instruktażowe, podręcznik/materiały szkoleniowe dotyczący procesu sprzedaży, ćwiczenia i testy niezbędne do utrwalenia, sprawdzenia zdobytej wiedzy, które po zakończeniu realizacji kursu przejdą na ich własność, teczkę lub segregator na otrzymywane materiały, Materiały należy rozdać uczestnikom szkolenia w pierwszym dniu szkolenia lub na bieżąco zgodnie z realizowanym tematem zajęć, a potwierdzenie ich odbioru Wykonawca przekaże Zleceniodawcy wraz z dokumentacją szkolenia.

1. **Szkolenie „Efektywne techniki sprzedaży z elementami autoprezentacji i obsługi wymagającego klienta” dla 20 osób – 16 godzin,**

Szkolenie dostarcza niezbędnej wiedzy i narzędzi, aby efektywnie prowadzić rozmowę handlową, biznesową w celu zakończenia z sukcesem procesu sprzedaży z wykorzystaniem autoprezentacji sprzedawcy. Szkolenie w praktyczny sposób koncentruje się na poszczególnych elementach procesu sprzedaży z wykorzystaniem autoprezentacji.

Program szkolenia powinien obejmować zagadnienia z obszarów:

1. Profesjonalna autoprezentacja,
2. Potrzeby funkcjonalne i psychologiczne klienta,
3. Etapy procesy sprzedaży,
4. Otwarcie rozmowy,
5. Badanie potrzeb,
6. Prezentacja oferty,
7. Zastrzeżenia klienta,
8. Zamkniecie,
9. Trening,
10. Dobre praktyki w procesie sprzedaży,

Usługa powinna zawierać przeprowadzenie szkolenia oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia szkolenia.

Wykonawca zapewni niezbędne materiały szkoleniowe i dydaktyczne dla każdego uczestnika szkolenia, adekwatne do treści szkolenia, tj. co najmniej jeden podręcznik lub skrypt szkoleniowy w wersji drukowanej, zeszyt lub notatnik, 1 długopis, 1 teczkę. Materiały szkoleniowe i dydaktyczne powinny być przekazane każdemu uczestnikowi szkolenia za pokwitowaniem i będą stanowiły po zakończeniu szkolenia własność uczestnika szkolenia.

1. **Szkolenie „ Marketing i sprzedaż usług hotelowych” dla 10 osób – 16 godzin,**

Celem szkolenia jest pokazanie uczestnikom skutecznych technik i narzędzi sprzedaży, elementów efektywnej komunikacji, które są podstawą sukcesu sprzedażowego. Szkolenie musi nauczyć budowania trwałych relacji
z klientami, wskazać jak mówić językiem korzyści, jak przeprowadzać działania marketingowe związane
z wykorzystaniem dostępnych kanałów dystrybucji, kształtowaniem cen i stosowaniem narzędzi promocyjnych, pokazać nowe trendy marketingowe.

Program szkolenia powinien obejmować:

1. Proces sprzedażowy i jego etapy,
2. Efektywna komunikacja jako podstawa sukcesu sprzedaży,
3. Techniki sprzedaży usług hotelowych,
4. Projektowanie pakietów usług w oparciu o język korzyści.
5. Marketing hotelowy - zasada 7P,
6. Segmentacja rynku, określenie rynków docelowych i specjalizacji a dostosowanie strategii marketingowej,
7. Kanały dystrybucji,
8. Trendy w marketingu hotelowym.

Usługa powinna zawierać przeprowadzenie szkolenia oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia szkolenia.

Prowadzący powinien zapewnić każdemu uczestnikowi szkolenia:

- materiały dydaktyczne pozwalające uzyskać wiedzę teoretyczną np. podręczniki, materiały szkolniowe, notatniki, długopisy

- projektor – jeżeli wiedza teoretyczna będzie przedstawiona w formie prezentacji multimedialnej,

- materiały pozwalające przeprowadzić szkolenie w formie warszatów (markery, papier...)

1. **Szkolenie „Obsługa systemu zarządzania firmą” dla 10 osób – 8 godzin,**

Szkolenie ma za zadanie przedstawić obsługę programów z grupy INSERT GT (Rewizor GT, Rachmistrz GT, Subiekt GT, Gratyfikant GT, Gestor GT). Zakres materiału powinien zawierać informacje od instalacji i pierwszego uruchomienia, poprzez omówienie budowy programu, po dokładne przedstawienie funkcji i ćwiczenia praktyczne. Szkolenie przeznaczone jest dla początkujących użytkowników i osób, które nie miały styczności z programami Insert.

Zagadnienia:

* Moduły programu
* Kartoteki
* Obieg dokumentów
* Zakupy
* Sprzedaż
* Finanse i rozrachunki
* Administracja

Usługa powinna zawierać przeprowadzenie szkolenia oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia szkolenia.

Szkolenie powinno odbywać się w sali odpowiednio wyposażonej w rzutnik multimedialny, ekran, flipchart, miejsca siedzące i stoliki lub biurka dla 10 uczestników (bezpośredni dostęp do komputera dla każdego uczestnika) z odpowiednią ilością licencji na oprogramowanie pozwalające na przeprowadzenie szkolenia; mieszaną metodykę prowadzenia szkolenia - wykorzystywanie aktywnych form prowadzenia zajęć (ćwiczeń, dyskusji, burze mózgów, odwoływanie się do doświadczeń uczestników).

Wykonawca zapewni niezbędne materiały szkoleniowe i dydaktyczne dla każdego uczestnika szkolenia, adekwatne do treści szkolenia, tj. skrypt szkoleniowy w wersji drukowanej związany z tematyką szkolenia, notatnik lub zeszyt, 1 długopis, 1 teczkę. Materiały szkoleniowe i dydaktyczne powinny być przekazane każdemu uczestnikowi szkolenia za pokwitowaniem i będą stanowiły po zakończeniu szkolenia własność uczestnika szkolenia.

1. **Szkolenie „ Profesjonalna obsługa klienta w praktyce” dla 20 osób – 16 godzin,**

Celem szkolenia jest przekazanie Uczestnikom wiedzy oraz praktycznych umiejętności profesjonalnej obsługi klienta oraz przedstawienie jak istotne jest budowanie i podtrzymywanie relacji z klientem z perspektywy całej organizacji.

Szkolenie powinno być skoncentrowane wokół obszarów:

·         właściwego reprezentowania organizacji w kontaktach z Klientami;

·         dostosowywania sposobów obsługi do typu Klienta;

·         radzenia sobie w kontakcie z wymagającym klientem;

·         profesjonalnego podtrzymywania relacji z klientem.

Uczestnicy podczas szkolenia powinni zdobyć wiedzę i umiejętności praktyczne w obszarach:

·         zrozumienia motywów działania klientów

·         bycia w roli klienta

·         diagnozowania mocnych oraz rozwojowych obszarów w kontakcie z klientami

·         umiejętności budowania relacji z klientami

·         posługiwania się językiem korzyści w kontakcie z klientami.

Szkolenie ma za zadanie przygotować ucznia do pracy przy realizacji procesu sprzedażowego, poruszać wszystkie zagadnienia efektywnej sprzedaży: pozyskanie klientów, nawiązywanie kontaktu, prezentacja oferty, negocjacje i zamknięcie sprzedaży. Usługa powinna zawierać przeprowadzenie szkolenia oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia szkolenia.

Wykonawca zapewni niezbędne materiały szkoleniowe i dydaktyczne dla każdego uczestnika szkolenia, adekwatne do treści szkolenia, tj. co najmniej jeden podręcznik lub skrypt szkoleniowy w wersji drukowanej, notatnik lub zeszyt, 1 długopis, 1 teczkę. Materiały szkoleniowe i dydaktyczne powinny być przekazane każdemu uczestnikowi szkolenia za pokwitowaniem i będą stanowiły po zakończeniu szkolenia własność uczestnika szkolenia.

1. **Szkolenie „Zasady profesjonalnej obsługi i kontaktu z gościem hotelowym” dla 20 osób – 10 godzin,**

Szkolenie przygotowujące ucznia do pracy przy realizacji procesu sprzedażowego. Zawiera zagadnienia z tematyki obsługi klienta. Porusza wszystkie zagadnienia efektywnej sprzedaży: pozyskanie klientów, nawiązywanie kontaktu, prezentacja oferty, negocjacje i zamknięcie sprzedaży, obsługa posprzedażowa w odniesieniu do branży hotelarskiej. Szkolenie powinno zawierać tematykę min. takich zagadnień jak:

* Zapoznanie uczestników z zasadami profesjonalnej obsługi klienta,
* Zwiększenie skuteczności efektywnej obsługi gościa,
* Udoskonalenie umiejętności nawiązywania właściwego kontaktu z gośćmi,
* Poprawa jakości i skuteczności komunikowania się z gośćmi,
* Udoskonalenie umiejętności nawiązywania kontaktu telefonicznego z klientem,
* Zwiększenie skuteczności w radzeniu sobie z sytuacjami trudnymi w kontakcie z gościem.

Program szkolenia powinien zawierać min:

* sposoby radzenia sobie z negatywnymi emocjami własnymi,
* Konflikt, jego źródła i rozwiązywanie,
* Zachowanie w konflikcie,
* Ustępstwa racjonalne i emocjonalne, kiedy i jak ustępować,
* Zasady zachowań asertywnych,
* Zachowanie w sytuacjach krytycznych,
* Techniki radzenia sobie z krytyką.

Usługa powinna zawierać przeprowadzenie szkolenia oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia szkolenia.

Prowadzący powinien zapewnić każdemu uczestnikowi szkolenia:

- materiały dydaktyczne pozwalające uzyskać wiedzę teoretyczną np. podręczniki, czasopisma; notatniki, długopisy

- projektor – jeżeli wiedza teoretyczna będzie przedstawiona w formie prezentacji multimedialnej,

- materiały pozwalające przeprowadzić szkolenie w formie warszatów (markery, papier, plansze, filmy...)

**DLA NAUCZYCIELI**

1. **Kurs IT Essential CISCO wraz z certyfikacją dla 2 osób - 120 godzin,**

Kurs IT Essentials CISCO powinien obejmować podstawowe zagadnienia związane z budową i działaniem komputerów osobistych i stanowiący wprowadzenie do bardziej zaawansowanych zagadnień IT. Jest przeznaczony dla osób początkujących, zainteresowanych rozwijaniem swoich umiejętności informatycznych. Absolwenci kursu znają budowę komputera oraz potrafią zmontować
i konfigurować komputer osobisty. Ponadto są w stanie zainstalować system operacyjny oraz rozwiązać podstawowe problemy związane z działaniem i obsługą komputera i oprogramowania. Pozwoli na zdobycie praktycznych umiejętności informatycznych umożliwiających zdobycie pracy na stanowiskach pomocniczych
np. asystent help desku. Nauczą się również połączyć komputer z internetem oraz współdzielić zasoby w sieci. Zdobędą umiejętności niezbędne do instalacji, utrzymania i naprawy komputerów oraz urządzeń peryferyjnych, zrozumieją związane z tym zagadnienia bezpieczeństwa, a także poznają zasady netykiety i nauczą się umiejętności komunikacyjnych nieodzownych w pracy na stanowiskach wsparcia technicznego.

Kurs ma również za zadanie kompleksowo przygotować nauczyciela do pracy z uczniem w obszarze zajęć zarówno od strony praktycznej jak i teoretycznej . Kurs przygotowuje do certyfikacji – przeprowadzenie egzaminu i wydanie certyfikatu

1. **Kurs lutowanie lutem twardym dla 4 osób – 10 godzin,**

Podstawowym celem kursu jest nauka zasad bezpiecznej i prawidłowej technologicznie pracy i uświadomienia zagrożeń występujących podczas lutowania gazowego. Uczestnicy zapoznają się m.in. z: podstawami lutowania, materiałami i gazami technicznymi, urządzeniami do ręcznego lutowania gazowego, technologią i techniką lutowania, właściwościami połączeń lutowanych.

Kurs ma również za zadanie kompleksowo przygotować nauczyciela do pracy z uczniem w obszarze zajęć zarówno od strony praktycznej jak i teoretycznej. Kurs zawiera: przeprowadzenie szkolenia, materiały dla uczestników oraz przeprowadzenie egzaminu i wydanie zaświadczenie/certyfikatu.

1. **Kurs obsługa oscyloskopu dla 4 osób – 32 godziny,**

Podstawowym celem kursu jest nauka zasad bezpiecznej i prawidłowej technologicznie pracy i uświadomienia zagrożeń występujących podczas obsługi oscyloskopu. Uczestnicy zapoznają się m.in. z: podstawami obsługi urządzeń oraz rodzajami urządzeń. Zadaniem jest usystematyzowanie wiedzy na temat prądu i napięcia wykorzystywanego we współczesnych samochodach, magistralach komunikacyjnych, pomiarach wartości rzeczywistych, sterowaniach elementów wykonawczych. Wiedza ta w połączeniu z właściwie dobranymi urządzeniami diagnostyczno – pomiarowymi pozwoli w szybki sposób znaleźć przyczynę usterki, a sprawne czytanie schematów – na szybkie zlokalizowanie jej w samochodzie. Na kursie powinna być wykorzystane urządzenia diagnostyczne oraz pomiarowe renomowanych firm. Praca na modelach i przy samochodzie. Pomiary weryfikacja.

Program kursu powinien zawierać:

Omówienie parametrów pomiarowych oscyloskopu na przykładzie oscyloskopu.
Nastawne parametry pracy oscyloskopu.
Zakresy pomiarowe oscyloskopu i ich rozszerzanie za pomocą dzielników.

Pomiar prądu za pomocą cęgów prądowych.
Pomiary wysokiego napięcia w układzie zapłonowym za pomocą odpowiednich sond.
Co to jest częstotliwość sygnału.

Przebiegi okresowe i nieokresowe.
Różnica pomiędzy sygnałem analogowy a cyfrowym.
Przykładowe przebiegi oscyloskopowe zawarte w wbudowanej dokumentacji urządzenia.
Pomiary oscyloskopowe na elementach rzeczywistych.

Kurs ma również za zadanie kompleksowo przygotować nauczyciela do pracy z uczniem w obszarze zajęć zarówno od strony praktycznej jak i teoretycznej. Usługa powinna zawierać przeprowadzenie kursu oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia kursu.

1. **Kurs obsługi programu AUTOCAD I stopnia dla 6 osób – 20 godzin,**

Zakres kursu obejmuje informacje podstawowe na temat obsługi programu AutoCAD, prowadzące do umiejętności skutecznego tworzenia rysunków i ich drukowania. Kurs obejmuje część teoretyczną oraz ćwiczenia praktyczne, ugruntowujące zdobytą wiedzę. Po zakończeniu kursu uczestnik przystępuje do egzaminu i otrzymuje Certyfikat.

Kurs ma również za zadanie kompleksowo przygotować nauczyciela do pracy z uczniem w obszarze zajęć zarówno od strony praktycznej jak i teoretycznej. Usługa powinna zawierać przeprowadzenie kursu oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia kursu. **Program szkolenia powinien zawierać.**

**Wprowadzenie do środowiska pracy:** uruchamianie i zamykanie programu; interfejs i komunikacja użytkownika z programem; zarządzanie plikami rysunków

**Wyświetlanie rysunku:** powiększanie i pomniejszanie widoku ekranu; przesuwanie widoku na ekranie; zapisywanie i wywoływanie widoków

**Ustawienia rysunku:** tworzenie nowego rysunku standardowego i opartego na szablonie; wykorzystanie kreatora do tworzenia nowego rysunku

**Współrzędne i podstawowe narzędzia rysunkowe:** współrzędne bezwzględne; kartezjańskie i biegunowe współrzędne względne; punkty charakterystyczne obiektów i ich wykorzystywanie; odległości kierunkowe z wykorzystaniem trybu ortogonalnego i biegunów

**Tworzenie geometrii dwuwymiarowej:** rysowanie obiektów liniowych, tworzenie krzywych: okręgów, łuków i elips; obiekty wielosegmentowe – polilinie; tworzenie i wykorzystanie punktów

**Modyfikowanie geometrii dwuwymiarowej:** podstawowe narzędzia wyboru obiektów; wymazywanie obiektów; przesuwanie i kopiowanie; skalowanie i obracanie; praca z uchwytami obiektów

**Zarządzanie cechami obiektów:** wprowadzenie do warstw; i zarządzanie cechami obiektów i warstw; wczytywanie i zarządzanie rodzajami linii; szerokości linii

**Techniki konstrukcyjne:** odsuwanie i kopiowanie równoległe obiektów; ucinanie i wydłużanie; zaokrąglanie i fazowanie narożników; tworzenie tablicy obiektów; kopiowanie lustrzane; rozciąganie obiektów

**Obiekty tekstowe i ich style:** teksty jednowierszowe; tworzenie i modyfikacja styli tekstowych; podstawy tekstów wielowierszowych; edycja tekstów; wyrównywanie wstawianych i modyfikowanych tekstów; znaki specjalne i ich kody; obiekty tekstowe a skala wydruku

**Wprowadzenie do wymiarowania:** wymiarowanie odległości; wymiarowanie kątów; wymiary dla okręgów i łuków; odnośniki z opisami; tworzenie styli wymiarowania; wymiarowanie a skala wydruku

**Kreskowanie: rodzaje i typy kreskowania:** określanie obwiedni kreskowania; modyfikowanie kreskowania i kopiowanie jego cech

**Wprowadzenie do wydruku:** wybór urządzenia drukującego i formatu strony; ustawienia obszaru wydruku; skala standardowa i skala użytkownika; wprowadzenie do styli wydruku

1. **Kurs obsługi programu AUTOCAD II stopnia dla 6 osób – 20 godzin,**

Celem kursu jest zwiększenie wiedzy i umiejętności z zakresu m.in.: zaawansowanych typów obiektów: splajny, polilinie, regiony, linie podwójne. Bloki i ich atrybuty, Rysunki odnośników zewnętrznych. Obrazy rastrowe, przestrzeń modelu, rzutnie, skala, karty arkuszy. Obiekty zagnieżdżone i łączone. Wymiarowanie przestrzeni modelu i papieru. Elementy dostosowawcze programu.

Kurs ma również za zadanie kompleksowo przygotować nauczyciela do pracy z uczniem w obszarze zajęć zarówno od strony praktycznej jak i teoretycznej. Usługa powinna zawierać przeprowadzenie kursu oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia kursu.

**Program szkolenia powinien zawierać**

**Efektywna praca z zestawami wyborów:** tryby wyboru; opcje wykorzystywane przy wybieraniu obiektów; tworzenie i wykorzystywanie grup; wybór cykliczny; filtrowanie obiektów i warstw

**Zaawansowane typy obiektów:** tworzenie i modyfikowanie splajnów; zaawansowane zmiany polilinii; tworzenie i modyfikowanie regionów; tworzenie i zmiana multilinii

**Bloki i ich atrybuty:** definiowanie bloków lokalnych i globalnych; tworzenie bibliotek bloków; wstawianie bloków i plików rysunków; redefiniowanie bloków i ich edycja w rysunku; tworzenie różnych typów atrybutów w blokach; wstawianie bloków z atrybutami; zmiana i zarządzanie atrybutami; kontrola nad wyświetlaniem atrybutów; wyciąganie wartości atrybutów z rysunku do plików zewnętrznych

**Rysunki odnośników zewnętrznych:** dołączanie i nakładanie plików rysunków; zarządzanie ścieżkami plików odnośników; przycinanie odnośników zewnętrznych; indeksowanie wczytywanych warstw i obszaru odnośników; zarządzanie widocznością odnośników zewnętrznych; edycja odnośników; ustalanie odnośników w rysunku

**Obrazy rastrowe:** wpasowywanie obrazów rastrowych do rysunku; przezroczystość i porządek wyświetlania; dostosowywanie widoku obrazu; zarządzanie ścieżkami plików obrazów; przycinanie obrazów rastrowych i wykorzystywanie ich obwiedni

**Praca na arkuszach:** przestrzeń modelu a przestrzeń papieru; tworzenie nowych rzutni ruchomych; przycinanie kształtów rzutni; ustalanie skali i widoku rzutni i ich blokowanie; blokowanie warstw w poszczególnych rzutniach; zarządzanie kartami arkuszy; import arkuszy z innych rysunków

**Obiekty aplikacji zewnętrznych:** zagnieżdżanie i łączenie obiektów aplikacji zewnętrznych; zmiana obiektów łączonych na zagnieżdżone; zarządzanie ścieżkami plików zewnęrznych i ich aktualizacją; zarządzanie widocznością plików zewnętrznych w rysunku

**Wymiarowanie w przestrzeni modelu i papieru:** wymiarowanie skojarzone i jego brak; kluczowe dla wymiarowania w różnych przestrzeniach cechy styli; skala globalna elementów wymiary a skala jednostek wymiarowych; podstyle wymiarowe

**Elementy dostosowawcze programu:** przełączniki startowe programu; wczytywanie i wykorzystywanie programów AutoLISP i ARX; tworzenie własnych makr – menu i paski narzędzi; wczytywanie pełne i częściowe menu użytkownika; tworzenie własnych rodzajów linii i kreskowania; tworzenie skryptów

1. **Kurs programowania obrabiarek sterowanych numerycznie dla 5 osób – 50 godzin,**

Cel: programowanie obrabiarek CNC oraz nauka z zakresu obsługi maszyn obróbczych takich jak tokarka, czy frezarka CNC. Kurs powinien obejmować następujące zagadnienia: przyswojenie podstawowych wiadomości dotyczących obróbki skrawaniem, zapoznanie się z typowymi operacjami wykonanymi na tokarkach
i frezarkach sterowanych numerycznie, technologia obróbki poszczególnych detali na urządzeniach CNC, obsługa techniczna i nauka uruchamiania maszyn obróbczych jak frezarka i tokarka CNC, zdobycie umiejętności mocowania narzędzi, podjęcie próby pracy na urządzeniu obróbczym w trybie ręcznym, wykonanie detalu na frezarce CNC.

Kurs powinien również dać uczestnikom wiedzę na temat konserwowania i czyszczenia maszyn CNC, a także obsługi urządzeń sterowanych numerycznie z uwzględnieniem przepisów BHP i PPOŻ.

 Główne zagadnienia części teoretycznej:

* Komputerowe sterowanie numeryczne – wprowadzenie.
* Układy sterowania numerycznego CNC.
* Metody programowania obrabiarek CNC.
* Geometryczne podstawy obróbki CNC - układy współrzędnych i punkty detalu obrabianego.
* Zagadnienia programowania, obsługi, budowy obrabiarek CNC oraz obróbki skrawaniem
* Struktura programu NC, główne funkcje i adresy CNC, podstawowe funkcje przygotowawcze, pomocnicze, programowanie ISO, FANUC, SINUMERIK

Kurs ma również za zadanie kompleksowo przygotować nauczyciela do pracy z uczniem w obszarze zajęć zarówno od strony praktycznej jak i teoretycznej . Usługa powinna zawierać przeprowadzenie kursu oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia kursu.

Usługa powinna zawierać przeprowadzenie kursu oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia kursu. Wykonawca zapewni niezbędne narzędzia oraz materiały eksploatacyjne przeznaczone do wykonywania ćwiczeń ( np.: metale, tworzywa sztuczne, materiały eksploatacyjne do drukarek 3d oraz pakiet dydaktyczny dla uczniów (zeszyt, długopis, podręcznik zgodny z tematem szkolenia).

1. **Kurs operatorów i programistów obrabiarek sterowanych numerycznie dla 5 osób – 50 godzin,**

Celem kursu jest opanowanie podstaw obsługi i programowania dwuosiowych i trzyosiowych obrabiarek CNC oraz współrzędnościowej maszyny pomiarowej w stopniu pozwalającym na samodzielną pracę w tym zakresie.

Kurs zawiera min naukę:

* programowania, obsługi, budowy obrabiarek CNC oraz obróbki skrawaniem
* struktura programu NC, główne funkcje i adresy CNC, podstawowe funkcje przygotowawcze, pomocnicze, programowanie ISO, FANUC, SINUMERIK
* obsługi przemysłowych obrabiarek sterowanych numerycznie opartych o najczęściej wykorzystywane w przemyśle sterowniki
* Znajomości oraz prawidłowej interpretacji rysunków technicznych
* Umiejętności korzystania z różnorakich narzędzi pomiarowych, stosowanych przy stanowisku operatora CNC

Kurs powinien również dać uczestnikom wiedzę na temat konserwowania i czyszczenia maszyn CNC, a także obsługi urządzeń sterowanych numerycznie z uwzględnieniem przepisów BHP i PPOŻ. Kurs ma również za zadanie kompleksowo przygotować nauczyciela do pracy z uczniem w obszarze zajęć zarówno od strony praktycznej jak i teoretycznej. Usługa powinna zawierać przeprowadzenie kursu oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia kursu.

1. **Kurs spawania metodą MAG dla 4 osób – 120 godzin,**

Kurs zakończony egzaminem państwowym Instytutu Spawalnictwa. Program: Materiały podstawowe i dodatkowe do spawania, charakterystyka procesu spawania, technologia spawania, uruchamianie urządzeń, zajarzanie łuku. Absolwent kursu po zdaniu egzaminu otrzymuje książkę spawacza i międzynarodowe Świadectwo (Certyfikat) Egzaminu Spawacza.

Kurs ma również za zadanie kompleksowo przygotować nauczyciela do pracy z uczniem w obszarze zajęć zarówno od strony praktycznej jak i teoretycznej Kurs zawiera: przeprowadzenie kursu, materiały dla uczestników oraz przeprowadzenie egzaminu i wydanie certyfikatu**.**

Wykonawca zapewni niezbędne narzędzia oraz materiały eksploatacyjne przeznaczone do wykonywania ćwiczeń oraz pakiet dydaktyczny dla uczniów (zeszyt, długopis, podręcznik zgodny z tematem szkolenia). Sprzęt niezbędny do przeprowadzenia w/w kwalifikacji ( sprzęt spawalniczy, gazy techniczne drut do spawania, materiał do ćwiczeń i wykonania ćwiczeń), podręcznik/skrypt spawacza do w/w kwalifikacji.

1. **Kurs spawania metodą MIG dla 4 osób – 120 godzin,**

Kurs zakończony egzaminem państwowym Instytutu Spawalnictwa. Celem kursu jest teoretyczne i praktyczne przygotowanie uczestników do pracy spawacza metodą MIG-131 (spawania łukowego elektrodą topliwą w osłonie gazów chemicznie obojętnych (argon, hel)). Zakres tematyczny: wybrane zagadnienia z elektrotechniki, rysunek techniczny z materiałoznawstwem, urządzenia do spawania, technologia spawania, uprawnienia spawalnicze, bhp i ppoż. przy pracach spawalniczych, zajęcia praktyczne w danej metodzie spawalniczej. Kurs ma również za zadanie kompleksowo przygotować nauczyciela do pracy z uczniem w obszarze zajęć zarówno od strony praktycznej jak i teoretycznej Kurs zawiera: przeprowadzenie kursu, materiały dla uczestników oraz przeprowadzenie egzaminu i wydanie certyfikatu**.**

Wykonawca zapewni niezbędne narzędzia oraz materiały eksploatacyjne przeznaczone do wykonywania ćwiczeń oraz pakiet dydaktyczny dla uczniów (zeszyt, długopis, podręcznik zgodny z tematem szkolenia). Sprzęt niezbędny do przeprowadzenia w/w kwalifikacji ( sprzęt spawalniczy, gazy techniczne drut do spawania, materiał do ćwiczeń i wykonania ćwiczeń), podręcznik/skrypt spawacza do w/w kwalifikacji.

1. **Kurs spawania metodą TIG dla 4 osób – 120 godzin,**

Kurs zakończony egzaminem państw. Instytutu Spawalnictwa. Celem kursu jest teoretyczne i praktyczne przygotowanie uczestników kursu do pracy spawacza metodą TIG-141 (spawania łukowego elektrodą wolframową) stali ferrytycznych (czarnych). Zakres tematyczny szkolenia: wybrane zagadnienia z elektrotechniki, rysunek techniczny z materiałoznawstwem, urządzenia do spawania, technologia spawania, uprawnienia spawalnicze, bhp i ppoż. przy pracach spawalniczych, zajęcia praktyczne w danej metodzie spawalniczej. Kurs ma również za zadanie kompleksowo przygotować nauczyciela do pracy z uczniem w obszarze zajęć zarówno od strony praktycznej jak i teoretycznej Kurs zawiera: przeprowadzenie kursu, materiały dla uczestników oraz przeprowadzenie egzaminu i wydanie certyfikatu**.**

Wykonawca zapewni niezbędne narzędzia oraz materiały eksploatacyjne przeznaczone do wykonywania ćwiczeń oraz pakiet dydaktyczny dla uczniów (zeszyt, długopis, podręcznik zgodny z tematem szkolenia). Sprzęt niezbędny do przeprowadzenia w/w kwalifikacji ( sprzęt spawalniczy, gazy techniczne drut do spawania, materiał do ćwiczeń i wykonania ćwiczeń), podręcznik/skrypt spawacza do w/w kwalifikacji.

1. **Kurs „Techniki efektywnej sprzedaży” dla 2 osób – 36 godzin,**

Kurs ma za zadanie przekazanie najnowszej wiedzy o narzędziach sprzedażowych jakie działają na rynku, jak działa psychologia sprzedaży, jak możemy ją wykorzystać w codziennej pracy, ma przekazać budowę procesów sprzedaży, uczestnicy dowiedzą się kiedy jest najlepszy moment do zdobycia zobowiązania podczas procesu sprzedaży.

**Celem kursu jest:**
•    poszerzenie kompetencji zawodowych uczestników, przy jednoczesnym, silnym ugruntowaniu ich wewnętrznej motywacji do pracy,
•    nabycie umiejętności najskuteczniejszej formy badania potrzeb klientów,
•    praktycznego zastosowania technik prowadzenia rozmowy handlowej,
•    budowania atmosfery zaufania w drodze do pozyskania lojalnych klientów.

Po zakończeniu uczestnicy będą wiedzieć jak przeprowadzać rozmowę handlową i analizować jej wyniki.

**Program powinien zawierać min:**
1.    Psychologia sprzedaży - najważniejsze fakty:
2.    Procesy sprzedaży – czego oczekuje klient, biznes, rynek:
3.    Komunikacja w sprzedaży – dlaczego jest tak ważna:
4.    Zarządzanie portfelem klientów – planuj sprzedaż długofalową
5.    Procesy sprzedaży – rodzaje, strategie, struktury:,
6.    Techniki sprzedaży – wybór, implementacja:
7.    Emocje w sprzedaży.

Kurs ma również za zadanie kompleksowo przygotować nauczyciela do pracy z uczniem w obszarze zajęć zarówno od strony praktycznej jak i teoretycznej. Usługa powinna zawierać przeprowadzenie kursu oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia kursu.

Do realizacji zamówienia Wykonawca zapewni uczestnikom odpowiednie materiały szkoleniowe, tj. długopis, zeszyt lub notatnik, materiały dydaktyczne, tj. filmy edukacyjne/instruktażowe, prezentacje, podręcznik dotyczący procesu sprzedaży, ćwiczenia, które po zakończeniu realizacji kursu przejdą na ich własność, teczkę lub segregator na otrzymywane materiały, Materiały należy rozdać uczestnikom szkolenia w pierwszym dniu szkolenia lub na bieżąco zgodnie z realizowanym tematem zajęć,
a potwierdzenie ich odbioru Wykonawca przekaże Zleceniodawcy wraz z dokumentacją szkolenia.

1. **Szkolenie „Efektywne techniki sprzedaży z elementami autoprezentacji i obsługi wymagającego klienta” dla 2 osób – 16 godzin,**

Szkolenie dostarcza niezbędnej wiedzy i narzędzi, aby efektywnie prowadzić rozmowę handlową, biznesową w celu zakończenia z sukcesem procesu sprzedaży z wykorzystaniem autoprezentacji sprzedawcy. Szkolenie w praktyczny sposób koncentruje się na poszczególnych elementach procesu sprzedaży z wykorzystaniem autoprezentacji.

Program szkolenia powinien obejmować:

1. Profesjonalna autoprezentacja,
2. Potrzeby funkcjonalne i psychologiczne klienta,
3. Etapy procesy sprzedaży,
4. Otwarcie rozmowy,
5. Badanie potrzeb,
6. Prezentacja oferty,
7. Zastrzeżenia klienta,
8. Zamkniecie,
9. Trening,
10. Dobre praktyki w procesie sprzedaży,

Szkolenie ma również za zadanie kompleksowo przygotować nauczyciela do pracy z uczniem w obszarze zajęć zarówno od strony praktycznej jak i teoretycznej. Usługa powinna zawierać przeprowadzenie szkolenia oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia szkolenia.

Wykonawca zapewni niezbędne materiały szkoleniowe i dydaktyczne dla każdego uczestnika szkolenia, adekwatne do treści szkolenia, tj. co najmniej jeden podręcznik lub skrypt szkoleniowy w wersji drukowanej- minimum zbindowany związany z tematyką szkolenia, przykładowe ćwiczenia, testy, filmy edukacyjne/instruktażowe, prezentacje, notatnik lub zeszyt, 1 długopis, 1 teczkę. Materiały szkoleniowe i dydaktyczne powinny być przekazane każdemu uczestnikowi szkolenia za pokwitowaniem i będą stanowiły po zakończeniu szkolenia własność uczestnika szkolenia.

1. **Szkolenie „ Marketing i sprzedaż usług hotelowych” dla 2 osób – 16 godzin,**

Celem szkolenia jest pokazanie uczestnikom skutecznych technik i narzędzi sprzedaży, elementów efektywnej komunikacji, które są podstawą sukcesu sprzedażowego. Szkolenie musi nauczyć budowania trwałych relacji z klientami, wskazać jak mówić językiem korzyści, jak przeprowadzać działania marketingowe związane z wykorzystaniem dostępnych kanałów dystrybucji, kształtowaniem cen i stosowaniem narzędzi promocyjnych, pokazać nowe trendy marketingowe.

Program szkolenia powinien obejmować:

1. Proces sprzedażowy i jego etapy,
2. Efektywna komunikacja jako podstawa sukcesu sprzedaży,
3. Techniki sprzedaży usług hotelowych,
4. Projektowanie pakietów usług w oparciu o język korzyści.
5. Marketing hotelowy - zasada 7P,
6. Segmentacja rynku, określenie rynków docelowych i specjalizacji a dostosowanie strategii marketingowej,
7. Kanały dystrybucji,
8. Trendy w marketingu hotelowym.

Szkolenie ma również za zadanie kompleksowo przygotować nauczyciela do pracy z uczniem w obszarze zajęć zarówno od strony praktycznej jak i teoretycznej . Usługa powinna zawierać przeprowadzenie szkolenia oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia szkolenia.

Prowadzący powinien zapewnić każdemu uczestnikowi szkolenia:

- materiały dydaktyczne pozwalające uzyskać wiedzę teoretyczną np. podręczniki, czasopisma; notatniki, długopisy

- projektor – jeżeli wiedza teoretyczna będzie przedstawiona w formie prezentacji multimedialnej,

- materiały pozwalające przeprowadzić szkolenie w formie warszatów (markery, papier, plansze, filmy, czasopisma...)

1. **Szkolenie „Obsługa systemu zarzadzania firmą” dla 1 osoby – 8 godzin,**

Szkolenie ma za zadanie przedstawić obsługę programów z grupy INSERT GT (min takich jak Rewizor GT, Rachmistrz GT, Subiekt GT, Gratyfikant GT, Gestor GT). Zakres materiału powinien zawierać informacje od instalacji i pierwszego uruchomienia, poprzez omówienie budowy programu, po przedstawienie funkcji
i ćwiczenia praktyczne. Kurs przeznaczony dla początkujących użytkowników i osób, które nie miały styczności
 z programami Insert.

Zagadnienia:

* Moduły programu
* Kartoteki
* Obieg dokumentów
* Zakupy
* Sprzedaż
* Finanse i rozrachunki
* Administracja

Szkolenie ma również za zadanie kompleksowo przygotować nauczyciela do pracy z uczniem w obszarze zajęć zarówno od strony teoretycznej. Usługa powinna zawierać przeprowadzenie szkolenia oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia szkolenia.

Szkolenie powinno odbywać się w sali odpowiednio wyposażonej w rzutnik multimedialny, ekran, flipchart, miejsca siedzące i stoliki lub biurka dla 10 uczestników (bezpośredni dostęp do komputera dla każdego uczestnika) z odpowiednią ilością licencji na oprogramowanie pozwalające na przeprowadzenie szkolenia; mieszaną metodykę prowadzenia szkolenia - wykorzystywanie aktywnych form prowadzenia zajęć (ćwiczeń, dyskusji, burze mózgów, odwoływanie się do doświadczeń uczestników).

Wykonawca zapewni niezbędne materiały szkoleniowe i dydaktyczne dla każdego uczestnika szkolenia, adekwatne do treści szkolenia, tj. skrypt szkoleniowy w wersji drukowanej związany z tematyką szkolenia, notatnik lub zeszyt, 1 długopis, 1 teczkę. Materiały szkoleniowe i dydaktyczne powinny być przekazane każdemu uczestnikowi szkolenia za pokwitowaniem i będą stanowiły po zakończeniu szkolenia własność uczestnika szkolenia.

1. **Szkolenie „ Profesjonalna obsługa klienta w praktyce” dla 2 osób – 16 godzin,**

Celem szkolenia jest przekazanie uczestnikom wiedzy oraz praktycznych umiejętności profesjonalnej obsługi klienta oraz przedstawienie jak istotne jest budowanie i podtrzymywanie relacji z klientem z perspektywy całej organizacji.

Szkolenie powinno być skoncentrowane wokół obszarów:

·         właściwego reprezentowania organizacji w kontaktach z Klientami;

·         dostosowywania sposobów obsługi do typu Klienta;

·         radzenia sobie w kontakcie z wymagającym klientem;

·         profesjonalnego podtrzymywania relacji z klientem.

Uczestnicy podczas szkolenia powinni zdobyć wiedzę i umiejętności praktyczne w obszarach:

·         zrozumienia motywów działania klientów

·         bycia w roli klienta

·         diagnozowania mocnych oraz rozwojowych obszarów w kontakcie z klientami

·         umiejętności budowania relacji z klientami

·         posługiwania się językiem korzyści w kontakcie z klientami.

Szkolenie ma również za zadanie kompleksowo przygotować nauczyciela do pracy z uczniem w obszarze zajęć zarówno od strony praktycznej jak i teoretycznej, przy realizacji procesu sprzedażowego, poruszać wszystkie zagadnienia efektywnej sprzedaży: pozyskanie klientów, nawiązywanie kontaktu, prezentacja oferty, negocjacje i zamknięcie sprzedaży. Szkolenie „Profesjonalna obsługa klienta w praktyce” skierowane jest do kierunków hotelarskich i gastronomicznych. Usługa powinna zawierać przeprowadzenie szkolenia oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia szkolenia.

Wykonawca zapewni niezbędne materiały szkoleniowe i dydaktyczne dla każdego uczestnika szkolenia, adekwatne do treści szkolenia, tj. filmy edukacyjne/instruktażowe, prezentacje, co najmniej jeden podręcznik lub skrypt szkoleniowy w wersji drukowanej- minimum zbindowany związany z tematyką szkolenia, notatnik lub zeszyt, 1 długopis, 1 teczkę. Materiały szkoleniowe i dydaktyczne powinny być przekazane każdemu uczestnikowi szkolenia za pokwitowaniem i będą stanowiły po zakończeniu szkolenia własność uczestnika szkolenia.

1. **Szkolenie „Zasady profesjonalnej obsługi i kontaktu z gościem hotelowym” dla 2 osób – 10 godzin,**

Szkolenie z zakresu realizacji procesu sprzedażowego. Zawiera zagadnienia z tematyki obsługi klienta. Porusza wszystkie zagadnienia efektywnej sprzedaży: pozyskanie klientów, nawiązywanie kontaktu, prezentacja oferty, negocjacje i zamknięcie sprzedaży, obsługa posprzedażowa w odniesieniu do branży hotelarskiej. Szkolenie powinno zawierać tematykę min. takich zagadnień jak:

* Zapoznanie uczestników z zasadami profesjonalnej obsługi klienta,
* Zwiększenie skuteczności efektywnej obsługi gościa,
* Udoskonalenie umiejętności nawiązywania właściwego kontaktu z gośćmi,
* Poprawa jakości i skuteczności komunikowania się z gośćmi,
* Udoskonalenie umiejętności nawiązywania kontaktu telefonicznego z klientem,
* Zwiększenie skuteczności w radzeniu sobie z sytuacjami trudnymi w kontakcie z gościem.

Program szkolenia powinien zawierać min:

* sposoby radzenia sobie z negatywnymi emocjami własnymi,
* Konflikt, jego źródła i rozwiązywanie,
* Zachowanie w konflikcie,
* Ustępstwa racjonalne i emocjonalne, kiedy i jak ustępować,
* Zasady zachowań asertywnych,
* Zachowanie w sytuacjach krytycznych,
* Techniki radzenia sobie z krytyką.

Szkolenie ma również za zadanie kompleksowo przygotować nauczyciela do pracy z uczniem w obszarze zajęć zarówno od strony praktycznej jak i teoretycznej. Usługa powinna zawierać przeprowadzenie szkolenia oraz materiały dla uczestników. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia szkolenia.

Prowadzący powinien zapewnić każdemu uczestnikowi szkolenia:

- materiały dydaktyczne pozwalające uzyskać wiedzę teoretyczną np. podręczniki, czasopisma; notatniki, długopisy

- projektor – jeżeli wiedza teoretyczna będzie przedstawiona w formie prezentacji multimedialnej,

- materiały pozwalające przeprowadzić szkolenie w formie warsztatów (markery, papier, plansze, filmy...) oraz zajęć praktycznych z wykorzystaniem specjalistycznych programów komputerowych np. CHART oraz innych niezbędnych urządzeń.

1. **Szkolenie dla nauczycieli: Metody coachingu w kształceniu zawodowym – Certyfikowany Kurs psychoedukacji i coachingu w edukacji z wykorzystaniem narzędzi TIK – dla 15 osób,**

Certyfikujący kurs psychoedukacji i coachingu dla nauczycieli w formie typu blended learning w standardach ICF. Nauczyciele poznają: metody coachingu w pracy z uczniem, narzędzia psychoedukacyjne, aktywne techniki uczenia się
 i szybszego przyswajania wiedzy w danym zawodzie. Rozwiną wiedzę i kompetencje z zakresu psychoedukacji oraz nowoczesnych i innowacyjnych technik pracy z uczniem i rodzicem.

Nauczyciele poznają:

• Metodę coachingową w pracy z uczniem,

 • Narzędzia psychoedukacyjne,

• Aktywne techniki uczenia się.

Rozwiną wiedzę i kompetencje z zakresu:

• Psychoedukacji pedagogicznej

• Nowoczesnych i innowacyjnych technik pracy z uczniem oraz Rodzicami.

Kurs obejmuje: Trzy akredytowane warsztaty po 24 h w standardach ICF:

• I – Wprowadzenie do coachingu – Co to jest coaching i jak stosować go w pracy z uczniem, Zasady pracy coachingowej,

• II– Podstawowe narzędzia psychoedukacji i modele coachingowe – Aktywne techniki uczenia się, Model GROW,

• III - Zaawansowane techniki i narzędzia psychoedukacyjne i coachingowe, budowanie świadomości,

Szkolenie powinno zawierać:

* Narzędziownik (wykorzystanie narzędzi TIK) na Platformie Distance learning 8 h – filmy szkoleniowe w formie distance learning wraz z materiałami, ćwiczeniami PDF, praktyczne przykłady sesji, ćwiczenia. Każdy
z uczestników musi otrzymać swój indywidualny kod do narzędziownika. Mobilna platforma będzie dostępna dla użytkowników przez cały okres wykonywania zamówienia, przy czym dla każdego uczestnika osobno na czas wykonania testu. Uczestnik krok po kroku ma możliwość zobaczenia jak przeprowadzać w praktyce narzędzia z możliwością wielokrotnego powtórzenia materiału.
* Sesje mentorska grupowe - Praktyka prowadzenia sesji coachingowych oraz wsparcie indywidulane w zakresie – sesji coachingowych ( każdy z uczestników przejdzie indywidualne sesje, gdzie coach/ mentor będzie klientem, a uczestnik coachem). Po poprowadzonej sesji zostanie dokonana analiza pracy krok po kroku i mentor udzieli informacji zwrotnej.
* Sesje mentorskie indywidualne – każdy uczestnik przejdzie indywidualną sesję mentorską z coachem w celu przygotowania do egzaminu/certyfikacji
* Egzamin wewnętrzny i certyfikacja – test wiedzy oraz rozmowa z egzaminatorem. Po pozytywnej ocenie uczestnik otrzymuje Zaświadczenie ukończenia kursu/zdobycia kompetencji. Następnie przystępuje do egzaminu teoretycznego i praktycznego, gdzie po pozytywnym zdaniu egzaminu otrzymuje certyfikat na poziomie ACSTH lub MC lub równoważny. Certyfikacja – test wiedzy na platformie oraz nagranie sesji ok 30 min.

Szkolenie składa się z:

- 3 akredytowanych sesji coachingowych

- Narzędziownika – platforma distance learning – 15 sztuk,

- sesje grupowe mentorskie – 8 h x 1 grupa= 8 h

- sesje coachingowe indywidualne dla 15 osób

- egzamin wewnętrzny – 15 osób

- egzamin zewnętrzny – 15 osób

- Materiały - 15 sztuk

Nauczyciele otrzymają dostęp do narzędziownika oraz materiały dla każdego uczestnika osobno.
Po zakończonym kursie i zdaniu egzaminu uczestnik otrzyma Certyfikat ACSTH lub MC lub równoważny.

1. **Szkolenie dla nauczycieli: Metody coachingu w kształceniu zawodowym – Certyfikowany Kurs psychoedukacji i coachingu w edukacji z wykorzystaniem narzędzi TIK – KARTY CYM – 15 sztuk,**

Każdy uczestnik – nauczyciel otrzyma Zestaw Kart CYM lub równoważne, które będzie wykorzystywał po zakończeniu projektu
do pracy z uczniem. Zajęcia stacjonarne prowadzone będą w grupie. CYM to Innowacyjna metoda wykorzystująca specjalistyczne karty, które rozwijają procesy poznawcze oraz myślenie lateralne u uczniów (praca z symbolem, metaforą, wizualizacją wykorzystujące techniki NLP).

 Narzędzie do pracy z uczniem w obszarze pracy z:

• Emocjami

• Kreatywnością

• Twórczego myślenia

 • Rozwiązywania konfliktów

• Budowania zespołów.

Karty CYM/równoważne pozwolą nauczycielom rozwinąć kompetencje oraz wachlarz narzędzi do nauki przedmiotów oraz pracy z uczniem, na podstawie kreatywnych kart pracy w obszarze rozwijania kompetencji, pobudzania kreatywności, budowania zespołów oraz służące nawiązaniu współpracy z rodzicami oraz ich aktywacja obszarze edukacji.

1. **Szkolenie Zagrożenia cyberprzemocy – zestaw materiałów dla nauczycieli wraz z dostępem do mobilnej platformy – dla 15 osób 8 h.**

Szkolenie w formie blended learning "Zagrożenia cyberprzemocy" (4h zajęć w grupie +4h na mobilnej platformie) dla nauczycieli z zagrożeń w cyberprzestrzeni w formie blended learning (forma mieszana: tradycyjna [metoda nauki](https://pl.wikipedia.org/wiki/Metody_nauczania) - bezpośredni kontakt z prowadzącym z aktywnościami prowadzonymi za pomocą komputera ) na mobilnej platformie distance learning z indywidualnymi kodami dostępu dla uczestników projektu. Mobilna platforma będzie dostępna dla użytkowników przez cały okres wykonywania zamówienia, przy czym dla każdego uczestnika osobno na czas wykonania testu. Uczestnik krok po kroku ma możliwość zobaczenia jak przeprowadzać
w praktyce narzędzia z możliwością wielokrotnego powtórzenia materiału.

Celem szkolenia jest uświadomienie nauczycieli o zagrożeniach jakie występują w cyberprzestrzeni oraz przygotowanie do poprowadzenia zajęć edukacyjnych z uczniami dot. zagrożeń cyberprzestrzeni m.in.: zagrożeń zdrowia fizycznego RSI, psychicznego, społeczno-wychowawczego, rozwój przestępczości związanej
z przejmowaniem inform. i case study. Każdy z nauczycieli zostanie przygotowany merytorycznie
do poprowadzenia lekcji z uczniami oraz otrzyma informacje, jakie powinien przekazać rodzicom dot. zagrożeń oraz jak diagnozować pojawiające się symptomy cyberprzemocy: flaming, cyberbulling, cyberstalking, grooming, sesksting, pornografia.

Każdy uczestnik otrzyma zestaw profesjonalnych materiałów wraz z dostępem do mobilnej platformy, aby po zakończeniu szkolenia móc szerzyć świadomość dotyczącą cyberprzemocy u uczniów jak i rodziców.

Usługa powinna zawierać przeprowadzenie szkolenia przez trenera, filmy edukacyjne/instruktażowe, testy sprawdzające poziom zdobytej wiedzy, ćwiczenia oraz materiały szkoleniowe. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie/certyfikat ukończenia szkolenia.

**Uwagi:**

1. W przypadku realizacji zagadnień lub zajęć praktycznych wymagających zastosowania sprzętu, urządzeń lub aparatury specjalistycznej Wykonawca jest zobowiązany zapewnić tego rodzaju wyposażenie we własnym zakresie.
2. Zamawiający wymaga, aby dla każdego uczestnika/uczestniczki zostały przygotowane
i zapewnione materiały dydaktyczne w tym skrypt w wersji papierowej, podręcznik, notatnik, teczka, długopis.
3. Zamawiający wymaga aby Wykonawca zapewnił kadrę wykwalifikowanych trenerów/wykładowców (certyfikowanych wg ściśle określonych standardów np. VCC, kursy trenerskie lub przygotowanie pedagogiczne) legitymujących się odpowiednim przygotowaniem oraz doświadczeniem zgodnie z opisem: osoby posiadające wykształcenie wyższe lub zawodowe adekwatne do tematyki szkolenia lub certyfikaty/zaświadczenia umożliwiające przeprowadzenie kursu oraz doświadczenie zawodowe w dziedzinie spawalnictwa nie krótsze niż 2 lata).
4. Wymagane jest wykonanie dokumentacji zdjęciowej i sprawozdawczej z prowadzonych zajęć.
5. Ze względu na konieczność dopasowania terminów realizacji kursu do planu zajęć uczniów - uczestników kursu, Wykonawca wyraża zgodę na planowanie harmonogramu kursu zarówno w dni robocze, jak i soboty i niedziele, w godzinach od 8.00 do 20.00.
6. W przypadku kursów certyfikowanych lub kwalifikowanych Zamawiający wymaga wydania przez Wykonawcę certyfikatów ( np. zgodnie z wytycznymi Instytutu Spawalnictwa) potwierdzających nabycie przez uczestników/uczestniczki kwalifikacji zawodowych na podstawie wyników egzaminów zewnętrznych.
7. Zamawiający jest uprawniony do kontroli przestrzegania uzgodnionych warunków świadczonej usługi i udzielania Wykonawcy w razie potrzeby niezbędnych wskazówek.