

Znak sprawy : DAG/TP/10/21

Załącznik nr 3 do SWZ

---

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

---

### PRZEPROWADZENIE SZKOLEŃ CERTYFIKOWANYCH DLA STUDENTÓW ORAZ PRACOWNIKÓW PWSTE W JAROSŁAWIU

w ramach projektu „Uczelnia 2.0-zintegrowany Program Rozwoju PWSTE w Jarosławiu” –nr WND-POWR.03.05.00-00-Z078/18-00

Do zadań Wykonawcy należy zapewnienie :

1. Kadry certyfikowanych trenerów/egzaminatorów o odpowiednich kwalifikacjach merytorycznych i pedagogicznych do przeprowadzenia szkolenia, z minimum dwuletnim doświadczeniem w dziedzinie w której wykonuje usługę szkoleniową oraz spełniających inne warunki, określone szczegółowo w niniejszym opisie przedmiotu zamówienia dla poszczególnych części oraz zadań.
2. Przestrzeganie Regulaminu Egzaminu oraz bieżących państwowych rozporządzeń dot. organizacji egzaminów.
3. Wydanie Certyfikatów określonych dla każdego z zadań
4. Liczba osób: Łącznie maksymalnie 196 osób w tym Część I: 102 osoby, Część II: 79 osób, Część III: 15 osób.
5. Liczba edycji oraz grup uzależniona jest od liczebności grup szkoleniowych [liczebność maksymalna i minimalna określona została przy opisie każdego z modułów szkoleniowych.

Szkolenia będą zrealizowane w siedzibie Zamawiającego, w Jarosławiu 37-500 ul. Czarnieckiego 16, w udostępnionych bezpłatnie na ten cel salach szkoleniowych, w przypadku braku możliwości szkolenia stacjonarnego w wyniku pandemii, Zamawiający dopuszcza szkolenie zdalne, w analogicznym zakresie tematycznym i wymiarze godzin jak określone dla szkoleń stacjonarnych. Poświadczeniem przeprowadzenia szkolenia w formie zdalnej jest zapis cyfrowy [rejestr audio oraz wideo, bądź inny zapis z systemu za pomocą którego przeprowadzane jest szkolenia, poświadczający czas trwania poszczególnych sesji].

Po zakończeniu szkolenia Wykonawca zobowiązany jest do wydania Certyfikatu przez uprawnioną instytucję certyfikującą zgodnie z opisem dla poszczególnych szkoleń.

Wszystkie koszty związane z organizacją i przeprowadzeniem egzaminów ponosi Wykonawca, za wyjątkiem udostępnienia sal wykładowych, które zapewnia Zamawiający.

Wykonawca ma obowiązek dopełnić wszelkich formalności umożliwiających uczestnikom przystąpienie do szkolenia oraz w przypadku uzyskania przez nich otrzymanie odpowiedniego certyfikatu.

### Część nr 1: SZKOLENIA CERTYFIKOWANE AUTOCAD STOPIEŃ I, AUTOCAD STOPIEŃ II AUTOCAD CIVIL 3D STOPIEŃ I ORAZ STOPIEŃ II (4 Zadania)

Wszystkie szkolenia w części I przeprowadzone zostaną przez trenera z doświadczeniem w prowadzeniu szkoleń Autocad dla uczelni wyższych oraz posiadającym certyfikaty Autodesk Certified Instructor oraz Autodesk Certified Professional jak również posiadającym potwierdzone doświadczenie w realizacji usług wdrożeniowych/doradczych w dziedzinie Autocad [2 potwierdzenia z wdrożenia].

### Zadanie nr 1 - SZKOLENIE CERTYFIKOWANE AUTOCAD – stopień I

Kurs przeznaczony dla studentów rozpoczynających pracę w programie AutoCAD - służącym do dwuwymiarowego projektowania (2D) wykorzystywanego w wielu branżach. Szkolenie prowadzone będzie przez Autoryzowanych Instruktorów i będzie składało się z bloków wykładowo-ćwiczeniowych, dzielonych przerwami kawowo-obiadowymi. Po ukończeniu szkolenia kursanci otrzymają Certyfikaty poświadczające nabytą wiedzę.

#### Tematy zajęć:

1. Ekran podstawowy (kursor graficzny, obszar rysunku, interfejs użytkownika)
2. Ustalenia środowiska
  - granice rysunku
  - jednostki rysunków
  - siatka punktów
3. Powiększanie i panoramowanie obraz
4. Projektowanie precyzyjne
  - Układy współrzędnych
  - Siatka, Skok
  - Orto
  - Tryby Lokalizacji
5. Grafika dwuwymiarowa:
  - projektowanie 2D (linia, okrąg, łuk, elipsa, wielobok, obszar, prostokąt)
  - edycja obiektów (przesuwanie, kopiowanie, usuwanie, odbicie lustrzane, obracanie, skalowanie)
  - wprowadzanie tekstu i jego edycji
  - kreskowanie
  - wymiarowanie
6. Warstwy (ustawienia grubości linii, kolorystyki i nomenklatury nazewniczej).
7. Tworzenie i edycja bloków
8. Drukowanie dokumentacji technicznej
  - Ustalenie środowiska do drukowania (rozmiar papieru, style drukowania, skala, ploter itd.
  - Drukowanie
9. Design Center
10. Grupy
11. Praca grupowa

#### Metoda szkolenia:

Warsztaty

Liczba osób/grup – łącznie 40 osób, grupy maks. 10 os. min 8 os.

Miejsce: PWSTE w Jarosławiu

#### Czas trwania:

(20 godzin) – maksymalnie 4 godziny dziennie.

### Zadanie nr 2 - SZKOLENIE CERTYFIKOWANE AUTOCAD – stopień II

Kurs przeznaczony dla studentów chcących pogłębić swoją wiedzę z zakresu projektowania w AutoCAD.

Podzielony będzie na dwie części : pierwsza - poświęcona przygotowaniu środowiska projektowego pod konkretne potrzeby projektanta (modyfikacja interfejsu graficznego, zaawansowane ustawienia konfiguracyjne), druga - poświęcona projektowaniu w przestrzeni 3D.

Szkolenie prowadzone będzie przez Autoryzowanych Instruktorów i będzie składało się z bloków wykładowo-ćwiczeniowych, dzielonych przerwami kawowo-obiadowymi. Po ukończeniu szkolenia kursanci otrzymają Certyfikaty poświadczające nabytą wiedzę.

#### Tematy zajęć:

1. Adaptowanie interfejsu użytkownika.
  - tworzenie pasków narzędziowych
  - tworzenie szablonów
  - definiowanie własnych rodzajów linii i wzorów kreskowania
  - tworzenie makr
  - tworzenie profilu użytkownika
  - praca na dużych rysunkach (szybki wybór)
2. Zaawansowane możliwości programu:
  - bloki z atrybutami, wyciągi z atrybutów
  - grupy
  - pliki rastrowe
  - przestrzeń papier/model
  - odnośniki zewnętrzne
  - Design Center (zarządzanie środowiskiem)
  - multilinia - tworzenie i edycja
  - style i arkusze wydruku.
  - wykorzystanie menadżera wydruku
3. Projektowanie zespołowe
4. Modelowanie powierzchniowe
5. Modelowanie bryłowe
  - elementy bryłowe (prymitywy) - sfera, kostka, walec, stożek, klin
  - tworzenie brył obrotowych
  - tworzenie graniastosłupów
  - edycja brył (suma, różnica, część wspólna, zaokrąglanie krawędzi, obracanie itp.)
  - zmiana cech brył
  - rozkładanie bryły złożonej na obiekty podstawowe
  - definiowanie punktów obserwacji.
6. Prezentacja modeli 3D
  - widok siatkowy i krawędziowy
  - dynamiczny obrót - 3D Orbit
  - przekroje brył
  - cieniowanie i ukrywanie linii niewidocznych
  - rendering modelu 3D

#### Metoda szkolenia:

Warsztaty

Liczba osób/grup – łącznie 40 osób, grupy maks. 10 os. min 8 os.

Miejsce: PWSTE w Jarosławiu

#### Czas trwania:

(28 godzin) – maksymalnie 4 godziny dziennie.

Oczekiwane przygotowanie słuchaczy:

Wiedza z zakresu podstaw pracy z programem AutoCAD.

### **Zadanie nr 3 - SZKOLENIE CERTYFIKOWANE AUTOCAD CIVIL 3D – stopień I**

Kurs przeznaczony dla pracowników Zamawiającego rozpoczynających pracę w programie AutoCAD Civil 3D. Program pomaga pracownikom sektora inżynierii lądowej i wodnej oraz geodetom w skutecznym tworzeniu i realizacji projektów transportowych, lądowych i środowiskowych. Szkolenie prowadzone będzie przez Autoryzowanych Instruktorów i składa się z bloków wykładowo-ćwiczeniowych. Po ukończeniu szkolenia kursanci otrzymają Certyfikaty w wybranym języku poświadczające nabytą wiedzę.

Tematy zajęć:

1. Interfejs programu
2. Punkty
  - Import punktów z pliku tekstowego.
  - Zmiana sposobu wyświetlania punktów w rysunku
  - Edycja grupy punktów,
  - Tworzenie nowej grupy punktów
  - Ręczne dodawanie punktów do rysunku
  - Edycja punktów
3. Tworzenie powierzchni
  - Tworzenie powierzchni terenu na podstawie zaimportowanych punktów
  - Zmiana sposobu wyświetlania powierzchni w rysunku
  - Linie nieciągłości, dodawanie linii nieciągłości
  - Obwiednia
4. Analizy na podstawie modelu powierzchni 3D
  - Wektory spadków, zlewiska, spływ wody i zlewnie
5. Obliczanie objętości
  - Obliczanie objętości złożonej
  - Obliczanie objętości ograniczonej
6. Powierzchnia objętościowa
7. Tworzenie powierzchni z wykorzystaniem płaskiej mapy
  - Przenoszenie tekstów na rzędne etykiet
  - Przenoszenie bloków na rzędne atrybutów
8. Palety narzędzi
  - Tworzenie nowej palety narzędzi, kopiowanie palety narzędzi, zapisanie palety narzędzi, odczytanie palety narzędzi
9. Linie trasowania
  - Tworzenie linii trasowania
  - Modyfikacja linii trasowania
  - Opisywanie linii trasowania
10. Profile
  - Tworzenie profilu terenu
  - Tworzenie niwelety drogi
  - Opisywanie profilu
  - Modyfikacja niwelety – dodawanie łuków pionowych
11. Modelowanie korytarza drogowego
  - Tworzenie przekroju normalnego
  - Tworzenie korytarza drogowego
  - Tworzenie powierzchni korytarza

12. Obliczenia robót ziemnych i materiałów
  - Tworzenie linii próbkowania
  - Definicja materiałów do obliczeń
  - Tabele
13. Widoki przekrojów
14. Generowanie arkuszy
15. Dynamiczne zmiany projektu
16. Projektowanie powierzchniowe
  - Modelowanie powierzchni parkingu
  - Modelowanie skarp do terenu
  - Obliczenia robót ziemnych
  - Zbiorniki retencyjne, rowy melioracyjne
17. Projektowanie sieci
  - Listy części i zasady
  - Tworzenie sieci rurociągów
  - Edycja profilu sieci
  - Detekcja kolizji
18. Podstawowe zagadnienia z zakresu AutoCAD Map 3D
  - Zestawy rysunków
  - Zapytania proste i złożone
  - Dane opisowe
  - Import danych z różnych formatów (dgn, shp)

#### Metoda szkolenia:

Warsztaty

Liczba osób/grup – łącznie 11 osób, 1 grupa szkoleniowa

Miejsce: PWSTE w Jarosławiu

#### Czas trwania:

(20 godzin) – maksymalnie 4 godziny dziennie.

#### Oczekiwane przygotowanie słuchaczy:

Wiedza z zakresu podstaw obsługi środowiska Windows oraz podstaw pracy z programem AutoCAD.

#### **Zadanie nr 4 - SZKOLENIE CERTYFIKOWANE AUTOCAD CIVIL 3D – stopień II**

Kurs przeznaczony dla pracowników Zamawiającego chcących pogłębić swoją wiedzę z zakresu pracy z AutoCAD Civil 3D. Szkolenie prowadzone będzie przez Autoryzowanych Instruktorów i składa się z bloków wykładowo-ćwiczeniowych, dzielonych przerwami kawowo-obiadowymi. Po ukończeniu szkolenia kursanci otrzymają Certyfikaty poświadczające nabytą wiedzę.

#### Tematy zajęć:

1. Punkty
  - Eksport punktów,
  - Zmiana formatu pliku z punktami
  - Tworzenie własnych stylów
2. Powierzchnie
  - Analizy powierzchni
  - Tworzenie własnych stylów

- Wizualizacja powierzchni
- 3. Budowanie złożonego korytarza drogowego
- 4. Tworzenie odsunięć i poszerzeń
- 5. Skrzyżowania
- 6. Projektowanie powierzchniowe
  - Tworzenia skarp o różnych kryteriach
  - Przejścia pomiędzy nachyleniami skarp
- 7. Sieci przewodów rurowych
- 8. Modyfikacja elementów sieci w planie i profilu
- 9. Edycja rozmiarów i materiałów dla rur i studni
- 10. Zmiana stylów wyświetlania elementów sieci w planie i profilu

#### Metoda szkolenia:

Warsztaty

Liczba osób/grup – łącznie 11 osób, 1 grupa szkoleniowa

Miejsce: PWSTE w Jarosławiu

#### Czas trwania:

(20 godzin) – maksymalnie 4 godziny dziennie.

**Aplikacje i narzędzia**, które będą używane w szkoleniach on-line: (Miro/Mural, Mentimeter).

#### Oczekiwane przygotowanie słuchaczy:

Wiedza z zakresu podstaw pracy z programem AutoCAD Civil 3D.

### Część nr 2: SZKOLENIA CERTYFIKOWANE DEDYKOWANE W ZAKRESIE HOTELARTSWA I ZARZĄDZANIA

Wszystkie szkolenia w ramach części 2 realizowane będą przez trenera, który posiada doświadczenie (potwierdzone referencjami) we współpracy z uczelniami wyższymi a także doświadczenie w prowadzeniu szkoleń menadżerskich z zakresu zarządzania oraz doświadczenie (także potwierdzone referencjami) we współpracy z hotelami czy sieciami hoteli w ramach doradztwa/usług konsultacyjnych.

#### **Zadanie nr 1 - SZKOLENIE CERTYFIKOWANE MANAGER W HOTELARSTWIE I GASTRONOMII**

##### Cel warsztatu

Uzyskanie certyfikatu „manager w hotelarstwie i gastronomii” po pozytywnie zdanym teście końcowym szkolenia.

Nauka zarządzania pracownikami hotelu w obszarach recepcja, gastronomia, housekeeping, rachunkowość, marketing i sprzedaż, utrzymanie techniczne, rezerwacji, obsługi imprez masowych, zakupów, kadr i HR.

Uczestnicy dowiedzą się jak skutecznie i efektywnie zarządzać pracownikami, realizować cele wyznaczone przez zarząd hotelu, codzienne zarządzanie poprzez cele, monitorować, raportować wyniki, planować cele krótko i długoterminowe w procesie cyklu menedżerskiego.

##### Korzyści dla uczestnika [uczestnikami szkolenia są studenci PWSTE w Jarosławiu]:

Zdobycie i doskonalenie umiejętności i zdolności z zakresu efektywnego zarządzania podwładnymi hotelu w działach:

- recepcja,
- gastronomia,
- housekeeping,
- rachunkowość,
- marketing i sprzedaż,
- utrzymanie techniczne,
- rezerwacji,
- obsługi imprez masowych,

- zakupów,
- kadr i HR

### Metodologia

Zajęcia prowadzone będą metodą warsztatową, na realnych sytuacjach, pochodzących z doświadczeń zawodowych Uczestników. Metody praktyczne będą służyły umożliwieniu bezpośredniego poznania rzeczywistości i rozwijaniu umiejętności przydatnych w codziennej praktyce życiowej.

Uczestnicy otrzymają certyfikat „Menedżer w hotelarstwie i gastronomii”, po pozytywnym wyniku testu poszkoleniowego.

### Założenia programowe warsztatu

- Specyfika działalności hotelu
- Istotne obszary i działy hotelu
- Efektywne struktury organizacyjne hotelu
- Zarządzanie podwładnymi
- Motywowanie pracowników poszczególnych działów
- Kontrola realizacji celów przez poszczególnych pracowników
- Planowanie celów w zależności od sezonowości, eventów, zależności socjologicznych i branżowych hossa i bess
- Organizacja pracy recepcji, housekeeping, gastronomii, zakupów, HR i kadry, rezerwacji, imprez masowych, rachunkowości, imprez masowych, utrzymania technicznego
- Zarządzanie poprzez cele
- Podstawy rachunkowości w hotelu
- Efektywne planowanie
- Zarządzanie sobą w czasie
- Otwarte i bezpośrednie komunikowanie się z innymi
- Rozumienie zachowań innych ludzi
- Konstruktynne zachowanie się w trudnych sytuacjach interpersonalnych
- Udzielania informacji zwrotnej
- Rekrutacja nowych pracowników
- Skuteczna komunikacja interpersonalna
- Prowadzenie spotkań służbowych
- Stosowania nagród i kar
- System ocen okresowych pracowników

### Metoda szkolenia:

Warsztaty

Liczba osób/grup – łącznie 32 osoby, grupy maks. 8 os. min 6 os.

Miejsce: PWSTE w Jarosławiu

### Czas trwania:

(40 godzin) – maksymalnie 4 godziny dziennie.

## **Zadanie nr 2 - SZKOLENIE CERTYFIKOWANE GENERAL MANAGER W HOTELARSTWIE I GASTRONOMII**

**Aplikacje i narzędzia**, które będą używane w szkoleniach on-line: (Miro/Mural, Mentimeter).

### Cel warsztatu:

Uczestnikami szkolenia są studenci PWSTE w Jarosławiu. Celem szkolenia jest uzyskanie certyfikatu „General manager w hotelarstwie i gastronomii” po pozytywnie zdanych testach końcowym szkolenia.

Nauka kompleksowego zarządzania obiektem hotelowym. Planowanie długofalowe i krótkofalowe, efektywna współpraca z udziałowcami, właścicielami i otoczeniem biznesowym hotelu.

Uczestnicy dowiedzą się jak skutecznie i efektywnie zarządzać działami hotelu, podwładnymi menedżerami, realizować cele wyznaczone przez zarząd/udziałowców/właścicieli hotelu, codzienne zarządzanie poprzez cele, monitorować, raportować wyniki, planować cele krótko i długoterminowe, kreować i utrzymywać dobre długofalowe relacje z otoczeniem biznesowym hotelu, tworzenia i wdrażania standardów

jakości w poszczególnych działach oraz systemów, procedur, zasad wspomagających zarządzanie hotelem.

#### Korzyści dla uczestnika:

Zdobycie i doskonalenie umiejętności i zdolności z zakresu efektywnego zarządzania obiektem hotelowym w obszarach:

- Procesu zarządzania podwładnymi z wykorzystaniem Coachingu
- Organizacji efektywnej struktury hotelu w zależności od otoczenia biznesowego
- Planowanie, organizowanie, motywowanie i kontrola podległych menedżerów działów hotelu:
  - ✓ recepcja,
  - ✓ gastronomia,
  - ✓ housekeeping,
  - ✓ rachunkowość,
  - ✓ marketing i sprzedaż,
  - ✓ utrzymanie techniczne,
  - ✓ rezerwacji,
  - ✓ obsługi imprez masowych,
  - ✓ zakupów,
  - ✓ kadr i HR
- Reprezentowania hotelu w otoczeniu biznesowym
- Codziennej analizy wyników finansowych hotelu

#### Metodologia

Zajęcia prowadzone będą metodą warsztatową na realnych sytuacjach, pochodzących z doświadczeń zawodowych Uczestników. Metody praktyczne będą służyły umożliwieniu bezpośredniego poznania rzeczywistości i rozwijaniu umiejętności przydatnych w codziennej praktyce życiowej.

Uczestnicy otrzymają certyfikat „General Menedżer w hotelarstwie i gastronomii”, po pozytywnym wyniku testu poszkoleniowego.

#### Założenia programowe warsztatu

- Rola hotelu i oczekiwania zarząd/właścicieli/udziałowców/
- Specyfika działalności hotelu
- Istotne obszary i działy hotelu
- Efektywne struktury organizacyjne hotelu
- Zarządzanie podwładnymi menedżerami poszczególnych działów
- Coaching jako narzędzie uwalniania potencjału podwładnych menedżerów
- Tworzenie i wdrażanie procedur dla poszczególnych działów
- „Księga Standardów Obsługi Gościa hotelowego” – tworzenie i wdrożenie KSOGH”
- System ocen okresowych jako narzędzie wspomagające zarządzanie wszystkimi pracownikami hotelu
- Motywowanie podwładnych
- Kontrola realizacji celów przez poszczególnych działów
- Podstawy rachunkowości w hotelu
- Efektywne planowanie
- Zarządzane sobą w czasie
- Otwarte i bezpośrednie komunikowania się z innymi
- Udzielania informacji zwrotnej
- Rekrutacja nowych pracowników i zwalnianie
- Prawne aspekty zatrudniania i zwalniania pracowników
- Trudne sytuacje z podwładnymi generujące stosowanie dyscyplinarnych środków
- Skuteczna komunikacja interpersonalna
- Prowadzenie efektywnych spotkań służbowych
- Stosowania nagród i kar
- Cykliczne spotkania z podwładnymi i inne metody motywowania pozafinansowego pracowników
- Zabezpieczenie imprez masowych
- Wartość „Gościa powracającego” w branży hotelarskiej
- Rachunkowość i systemy finansowe w hotelarstwie
- Nowoczesne systemy lojalnościowe
- Raportowanie wyników



**Metoda szkolenia:**

Warsztaty

Liczba osób/grup – łącznie 32 osoby, grupy maks. 8 os. min 6 os.

Miejsce: PWSTE w Jarosławiu

**Czas trwania:**

(40 godzin) – maksymalnie 4 godziny dziennie.

**Zadanie nr 3 - SZKOLENIE CERTYFIKOWANE Z OBSŁUGI PROGRAMÓW FIDELIO SUIT 8 WRAZ Z APLIKACJĄ KONFERENCYJNA SALES&CATERING ORAZ PROGRAMU GASTRONOMICZNEGO RES**

Szkolenie przeznaczone dla studentów PWSTE w Jarosławiu, winno obejmować nw. zagadnienia.

- Omówienie podstawowych elementów programu
- Integracje z aplikacjami i urządzeniami zewnętrznymi

Część aplikacji do zarządzania gastronomią

- Typowe parametry konfiguracyjne, Definicje, Baza danych, Magazyn
- Kartoteki: elementy takie jak: Surowce, Receptury, Produkty, Klienci
- Kalkulacje kosztów
- Inwentaryzacja
- Raporty, Analizy finansowe

Aplikacja do zarządzania hotelem

- Typowe parametry konfiguracyjne, Definicje, Baza Danych, Magazyn
- Rezerwacje pobytowe, meldunki, rozliczenie pobytu
- Raporty, Analizy, Zestawienia
- Raporty online.

**Metoda szkolenia:**

Warsztaty

Liczba osób/grup – łącznie 15 osób, 1 grupa szkoleniowa

Miejsce: PWSTE w Jarosławiu

**Czas trwania:**

(16 godzin) – maksymalnie 8 godzin dziennie.

**Część nr 3: SZKOLENIE CERTYFIKOWANE MEDIATOR – NOWY ZAWÓD, NOWE KWALIFIKACJE**

**Cel szkolenia**

Szkolenie przeznaczone jest dla studentów PWSTE w Jarosławiu. Nauka podstaw rozwiązywania problemów, które niszczą relacje rodzinne, biznesowe, szkolne. Uczestnicy zdobędą zasadniczą wiedzę, dzięki której poprowadzą konflikt w kierunku jego satysfakcjonującego rozwiązania, poznają wartości, które są charakterystyczne dla sprawiedliwości naprawczej.

Uczestnicy dowiedzą się jak skuteczne mediacje wpływają na wyższy komfort życia, odmieniają oblicze funkcjonowania społeczności trwającej w sporze.

**Korzyści dla uczestnika:**

Zdobycie i doskonalenie umiejętności i zdolności z zakresu:

- Wpływanie na zmianę swojego sposobu postępowania i/lub przekonań, a także wyrażania akceptacji postępowania innych.
- Otwartego i bezpośredniego komunikowania się z innymi.
- Rozumienia zachowań innych ludzi (patrzeć szerzej! Z wyobraźnią).
- Konstruktywnego zachowania się w trudnych sytuacjach interpersonalnych.

- Doceniania różności wśród członków zespołu.
- Wpływania na rodzaj i siłę własnych emocji (samokontrola).
- Wykorzystywania emocji do komunikowania się i budowania dobrych relacji.
- Rozwiązywania konfliktów
- Roli Mediatora
- Czym są mediacje
- Kim jest Mediator
- Etyki i zasad mediacji
- Funkcji mediacji
- Kodeksu etycznego mediacji
- Bazowych mediacji
- Mediacji rodzinnych
- Mediacji gospodarczych
- Uregulowań prawnych

### Metodologia

Zajęcia prowadzone będą metodą warsztatową, na realnych sytuacjach, pochodzących z doświadczeń zawodowych Uczestników. Metody praktyczne będą służyły umożliwieniu bezpośredniego poznania rzeczywistości i rozwijaniu umiejętności przydatnych w codziennej praktyce życiowej.

### Program szkolenia

#### 1. Komunikacja skuteczne narzędzie, tylko jak działa?

- Z kim się komunikujemy?
- Dlaczego się nie komunikujemy?
- Narzekanie, zamiast rozmowy.
- Konflikt zamiast wyjaśnienia.
- Asertywni i mało asertywni, jak wprowadzić balans do konstruktywnych rozmów.
- Rezultaty niedomówień i domysłów.
- Nieistniejące problemy, które sobie stwarzamy – zrozum intencje.
- Jak uprzedzenia i negatywne nastawienia zmieniają rzeczywistość?

#### 2. Różnorodność w zespole, czyli „kto i co lubi?” w oparciu o typologię osobowości.

- Zaczynaj od siebie – mój typ osobowości.
- Rozpoznanie typu osobowości i odnoszenie się do niego.
- Osiąganie celu dialogu poprzez dostosowanie komunikatu do typu rozmówcy.
- Jak rozmawiać z różnymi osobowościami pod kątem budowania relacji?

#### 3. Efektywna komunikacja w zespole. Integracja kluczem do skutecznej współpracy.

- Przepływ informacji w zespole.
- Umiejętność słuchania innych.
- Jasność i zwięzłość komunikatów.
- Co się dzieje w zespole przy braku informacji?
- Kiedy pisać, kiedy rozmawiać – podejmowanie inicjatywy dialogu i ustalania rozwiązań.
- Jak kształtować relacje oparte na zaufaniu i wzajemnym poszanowaniu?
- Korzyści dla zespołu wynikające z różnicy wieku, doświadczenia.
- Pokora i empatia w relacjach biznesowych.
- Reakcja na specyficzny język rozmówcy.

#### 4. Procedury rozstrzygnięcia i rozwiązywania konfliktów

- Sąd
- Arbitraż
- Negocjacje
- Facylitacje
- Mediacje

#### 5. Psychologiczne mechanizmy powstawania, eskalacji i rozwiązywania konfliktów.

- Przyczyny konfliktów
- Mechanizmy eskalacji sporów
- Twój naturalny styl rozwiązywania konfliktów
- Różne osobowości i różne podejścia do rozwiązywania konfliktów

**6. Techniki negocjacji w mediacji.**

- Kiedy próby negocjacji mają sens?
- Podstawowe zasady w negocjacjach
- Etapy negocjacji
- Negocjacje w czasie jako element pracy mediatora
- Strategie negocjacyjne wykorzystywane w mediacji

**7. Uregulowania prawne dotyczące procedur mediacyjnych**

- Podstawy prawne
- przepisy kodeksu postępowania cywilnego
- Międzynarodowe i polskie standardy dotyczące mediacji

**8. Kodeks etyczny mediatora**

- 12 zasad Kodeksu Etycznego Mediatorów Polskich

**9. Podsumowanie szkolenia**

- Jak naturalnie zastosować umiejętności, zdobyte na szkoleniu?
- Konsekwencja w działaniu i wykorzystywaniu umiejętności.
- Opracowanie indywidualnego planu dalszego wzmocnienia umiejętności.

**Metoda szkolenia:**

Warsztaty

Liczba osób/grup – łącznie 15 osób, 3 grupy szkoleniowe

Miejsce: PWSTE w Jarosławiu

**Czas trwania:**

(36 godzin) – maksymalnie 6 godzin dziennie.