



Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego

Nr sprawy: CH.042-6/2010

Szczegółowy opis usługi szkoleniowej

Część I: Obsługa klienta.

L.p.	Wyszczególnienie	Opis
1.	Tytuł szkolenia	Obsługa klienta
1.1	Liczba uczestników	18 osób (2 grupy)
1.2	Tematyka szkolenia	Obsługa klienta(konflikty z klientem-zwroty zakazane, słowa motywujące, sztuka zachowania dystansu emocjonalnego, asertywność, komunikacja z klientem)
1.3	Czas trwania szkolenia	16h na uczestnika (16hx2grupy) w okresie od 05-06.2011, 11.2011.
1.4	Miejsce realizacji szkolenia	Sala wskazana przez Zamawiającego w jego siedzibie.
1.5	Termin realizacji szkolenia	05-06.2011, 11.2011, w godzinach pracy (od 8.00 do 16.00, w dni pracujące od poniedziałku do piątku).
1.6	Zakres obowiązków Wykonawcy szkolenia	<ul style="list-style-type: none">Wypracowanie z Zamawiającym harmonogramu szkolenia.Zapewnienie wszystkim uczestnikom szkolenia i 1 egzemplarza ad acta do dokumentacji projektu, materiałów szkoleniowych (składających się przynajmniej z: długopisu, teczki, materiałów dydaktycznych do zajęć, notatnika). Materiały muszą być oznaczone logotypami Unii Europejskiej i Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki zgodnie ze wzorem przekazany przez Zamawiającego.Przeprowadzenie testu Wiedzy na początku i na końcu zajęć, pozwalającego na określenie poziomu umiejętności poszczególnych uczestników na początku i końcu szkolenia.

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego





			<ul style="list-style-type: none">• Przygotowanie szczegółowego programu szkolenia.• Zapewnienie odpowiednio wykwalifikowanych wykładowców.• Zapewnienie sprzętu i wyposażenia niezbędnych do realizacji kursu wraz z wszelkimi kosztami eksploatacyjnymi• Wypełnienie przez wykładowców i instruktorów prowadzących zajęcia dziennika zajęć oraz kart czasu pracy, zgodnie ze wzorem przekazanym przez Zamawiającego• Oznakowanie pomieszczeń w których realizowane będą zajęcia zgodnie z Wytycznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach PO KL, również przy wykorzystaniu materiałów przekazanych przez Zamawiającego.• Realizacja kursu w maksymalnie 10 osobowych grupach.• Wydanie zaświadczenia ukończenia kursu.
--	--	--	--

Część II: Savoir vivre w miejscu pracy.

L.p.	Wyszczególnienie	Opis
1.	Tytuł szkolenia	Savoir vivre w miejscu pracy
1.1	Liczba uczestników	18 osób (2 grupy)
1.2	Tematyka szkolenia	Elementy etykiety i protokołu dyplomatycznego, protokół obsługi VIP, celebracje i inne uroczystości.
1.3	Czas trwania szkolenia	16h na uczestnika (16hx2grupy) w okresie od 05-06.2011, 12.2011.
1.4	Miejsce realizacji szkolenia	Sala wskazana przez Zamawiającego w jego siedzibie.
1.5	Termin realizacji szkolenia	05-06.2011, 12.2011, w godzinach pracy (od 8.00 do 16.00, w dni pracujące od poniedziałku do piątku).

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego





1.6	Zakres obowiązków Wykonawcy szkolenia	<ul style="list-style-type: none">• Wypracowanie z Zamawiającym harmonogramu szkolenia.• Zapewnienie wszystkim uczestnikom szkolenia i 1 egzemplarza ad acta do dokumentacji projektu, materiałów szkoleniowych (składających się przynajmniej z: długopisu, teczki, materiałów dydaktycznych do zajęć, notatnika). Materiały muszą być oznaczone logotypami Unii Europejskiej i Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki zgodnie ze wzorem przekazanym przez Zamawiającego.• Przeprowadzenie testu Wiedzy na początku i na końcu zajęć, pozwalającego na określenie poziomu umiejętności poszczególnych uczestników na początku i końcu szkolenia.• Przygotowanie szczegółowego programu szkolenia.• Zapewnienie odpowiednio wykwalifikowanych wykładowców.• Zapewnienie sprzętu i wyposażenia niezbędnych do realizacji kursu wraz z wszelkimi kosztami eksploatacyjnymi• Wypełnienie przez wykładowców i instruktorów prowadzących zajęcia dziennika zajęć oraz kart czasu pracy, zgodnie ze wzorem przekazanym przez Zamawiającego• Oznakowanie pomieszczeń w których realizowane będą zajęcia zgodnie z Wytycznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach PO KL, również przy wykorzystaniu materiałów przekazanych przez Zamawiającego.• Realizacja kursu w maksymalnie 10 osobowych grupach.• Wydanie zaświadczenia ukończenia kursu.
-----	---------------------------------------	--

Część III: Etyka w zawodzie.

L.p.	Wyszczególnienie	Opis
------	------------------	------

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego





1.	Tytuł szkolenia	Etyka w zawodzie
1.1	Liczba uczestników	18 osób (2 grupy)
1.2	Tematyka szkolenia	Kultura, zasady obowiązujące w świadczeniu usług w hotelu, Kodeks Etyki Hotelarza.
1.3	Czas trwania szkolenia	16h na uczestnika (16hx2grupy) w okresie od 05-06.2011, 11.2011.
1.4	Miejsce realizacji szkolenia	Sala wskazana przez Zamawiającego w jego siedzibie.
1.5	Termin realizacji szkolenia	05-06.2011, 11.2011, w godzinach pracy (od 8.00 do 16.00, w dni pracujące od poniedziałku do piątku).
1.6	Zakres obowiązków Wykonawcy szkolenia	<ul style="list-style-type: none">• Wypracowanie z Zamawiającym harmonogramu szkolenia.• Zapewnienie wszystkim uczestnikom szkolenia i 1 egzemplarza ad acta do dokumentacji projektu, materiałów szkoleniowych (składających się przynajmniej z: długopisu, teczki, materiałów dydaktycznych do zajęć, notatnika). Materiały muszą być oznaczone logotypami Unii Europejskiej i Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki zgodnie ze wzorem przekazanym przez Zamawiającego.• Przeprowadzenie testu Wiedzy na początku i na końcu zajęć, pozwalającego na określenie poziomu umiejętności poszczególnych uczestników na początku i końcu szkolenia.• Przygotowanie szczegółowego programu szkolenia.• Zapewnienie odpowiednio wykwalifikowanych wykładowców.• Zapewnienie sprzętu i wyposażenia niezbędnych do realizacji kursu wraz z wszelkimi kosztami eksploatacyjnymi• Wypełnienie przez wykładowców i instruktorów prowadzących zajęcia dziennika zajęć oraz kart czasu pracy, zgodnie ze wzorem przekazanym przez Zamawiającego• Oznakowanie pomieszczeń w których realizowane

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego





			<p>będą zajęcia zgodnie z Wytycznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach PO KL, również przy wykorzystaniu materiałów przekazanych przez Zamawiającego.</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizacja kursu w maksymalnie 10 osobowych grupach.• Wydanie zaświadczenia ukończenia kursu.
--	--	--	--

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

