**Załącznik nr 1**

**Nr postępowania: 417/2020/US/DZP**

**Opis przedmiotu zamówienia**

Przeprowadzenie szkolenia z zarządzanie praktyką weterynaryjną dla studentów Wydziału Medycyny Weterynaryjnej Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie w ramach projektu pt. „Program Rozwojowy Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie” nr POWR.03.05.00-00-Z310/17:.

1. Ogólne warunki realizacji zamówienia:
2. Szczegółowa tematyka szkoleń, liczba godzin poszczególnych szkoleń oraz termin szkoleń są określone w niniejszym załączniku. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do akceptacji szczegółowy program każdego szkolenia w terminie 30 dni przed rozpoczęciem szkolenia. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu konsultację przedstawionego programu szkolenia w odniesieniu do szczegółowych zapisów jego treści;
3. W każdym przypadku jedna godzina szkoleniowa = 45 minut zegarowych;
4. Wszystkie szkolenia powinny być prowadzone w języku polskim;
5. Wykonawca ustali z Zamawiającym ostateczne terminy realizacji zamówienia po zawarciu umowy, na co najmniej 14 dni przed datą szkolenia;
6. Wykonawca przeprowadzi weryfikację wiedzy uczestników z zakresu obejmującego tematykę danego szkolenia przed i po zakończeniu zajęć szkoleniowych i przekazanie wyników Zamawiającemu w terminie 5 dni roboczych od dnia zakończenia realizacji szkolenia;
7. Wykonawca zapewni wszystkim uczestnikom materiały szkoleniowe opatrzone odpowiednimi logotypami Unii Europejskiej, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój oraz nazwą projektu, które Zamawiający przekaże Wykonawcy drogą mailową. Materiały szkoleniowe poza wersją papierową dla każdego uczestnika w formacie PDF zostaną również wysłane drogą mailową na adres Zamawiającego na 3 dni robocze przed rozpoczęciem szkolenia. Wykonawca przekaże każdemu uczestnikowi zestaw materiałów dydaktycznych do pracy podczas warsztatów oraz pracy własnej;
8. Wymagany jest warsztatowy charakter szkoleń, z naciskiem na praktyczne wykorzystanie omawianych narzędzi;
9. Wykonawca będzie prowadził dokumentację szkoleń (list obecności i dzienników zajęć) zgodnie z przekazanym przez Zamawiającego wzorem i przekaże kompletną dokumentację Zamawiającemu po zakończeniu każdego szkolenia. Zamawiający przekaże Wykonawcy drogą mailową wzorów dokumentacji szkoleń opatrzonych odpowiednimi logotypami Unii Europejskiej, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój oraz nazwą projektu nie później niż na 3 dni przed rozpoczęciem zajęć;
10. Wykonawca przeprowadzi ewaluację – ocenę szkolenia za pomocą ankiet ewaluacyjnych opracowanych zgodnie z przekazanym przez Zamawiającego wzorem;
11. Szkolenia powinny odbywać się w Olsztynie w siedzibie Zamawiającego;
12. Zamawiający zapewnia sale dydaktyczne do realizacji szkoleń, które będą się odbywać w siedzibie Zamawiającego. Sale są wyposażone w komputery funkcjonujące w środowisku Windows z dostępem do Internetu dla każdego uczestnika i prowadzącego, sprzęt multimedialny (laptop, rzutnik, ekran) oraz flipchart lub tablicę suchościeralną. Wykonawca na czas realizacji przedmiotu zamówienia we własnym zakresie udostępnia właściwe oprogramowanie lub komputery z niezbędnym oprogramowaniem. Zamawiający nie pokrywa kosztów wynajęcia sali przez Wykonawcę w przypadku szkoleń realizowanych poza siedzibą Zamawiającego;
13. Wykonawca wyda uczestnikom szkoleń dokumenty potwierdzające ukończenie szkolenia. Wzór zaświadczeń/certyfikatów musi być zaakceptowany przez Zamawiającego. Dla Zamawiającego Wykonawca zapewni dodatkowy egzemplarz ww. dokumentów (dopuszczalna kserokopia) wraz z listą potwierdzającą ich odbiór przez uczestników szkoleń. Wzór zaświadczeń/certyfikatu musi zostać zaakceptowany przez Zamawiającego i musi zawierać logotypy i informacje właściwe dla projektów finansowanych z funduszy UE w tym z Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, które Zamawiający przekaże Wykonawcy drogą mailową;
14. Wykonawca zapewni ochronę danych osobowych uczestników, które Zamawiający udostępni Wykonawcy w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji zamówienia, zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. i ustawą z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych;
15. Wykonawca zapewni opiekuna klienta, z którym Zamawiający będzie mógł się kontaktować we wszystkich sprawach związanych z realizacją szkoleń i egzaminów;
16. Zamawiający przekaże Wykonawcy imienny wykaz osób, które będą uczestniczyć w danym szkoleniu w terminie nie później niż na 3 dni przed rozpoczęciem danego szkolenia i udostępni Wykonawcy dane osobowe uczestników szkoleń w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji zamówienia;
17. Zamawiający nie przewiduje organizacji przerw kawowych i cateringu dla uczestników szkoleń realizowanych w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający nie pokrywa kosztów dojazdu, noclegu i wyżywienia osób prowadzących szkolenia.
18. Zamawiający dopuszcza realizację kursów i warsztatów w formie on-line, jeśli przepisy ogólnokrajowe i przepisy wewnętrzne UWM nie będą pozwalały na przeprowadzenie szkolenia w formie tradycyjnej z uwagi na sytuację epidemiologiczną;
19. Zamawiający poinformuje Wykonawcę drogą mailową, na adres wskazany w umowie, o konieczności uruchomienia zajęć w wersji on-line. Wykonawca jest zobowiązany, w terminie 10 dni roboczych od daty otrzymania maila od Zamawiającego, do uruchomienia danych zajęć w wersji on-line. Zamawiający powiadomi pisemnie Wykonawcę o powrocie do stacjonarnej formy prowadzenia zajęć. Wykonawca jest zobowiązany, w terminie 10 dni roboczych, do uruchomienia zajęć w wersji stacjonarnej;
20. Wykonawca zapewni platformę internetową pozwalającą na prowadzenie zajęć w wersji on-line oraz zapewniającą bezpieczeństwo danych uczestników zgodnie z RODO. W ramach uczestnictwa w zajęciach, każdy uczestnik otrzyma nieodpłatny, nieograniczony dostęp do platformy internetowej, przy czym Wykonawca 2 dni przed szkoleniem wyśle do każdego uczestnika drogą mailową login i hasło dostępu do szkolenia w danej grupie;
21. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu platformę internetową, na której będą prowadzone zajęcia w trybie on-line nie później niż 7 dni przed planowanym rozpoczęciem zajęć. Zamawiający nie dopuszcza do realizacji zajęć na platformie, która nie została zaakceptowana przez Zamawiającego;
22. Wykonawca zapewni pomoc techniczną dla uczestników zajęć on-line;
23. Wykonawca będzie prowadził dokumentację kursów i warsztatów on-line analogicznie do wersji stacjonarnej, dodatkowo Wykonawca dostarczy dokument potwierdzający logowania uczestników na platformie on-line;
24. Zamawiający zapewni uczestnikom sprzęt komputerowy do udziału w szkoleniu i dostęp do Internetu.

**Przeprowadzenie szkolenia z zarządzania praktyką weterynaryjną dla studentów Wydziału Medycyny Weterynaryjnej Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie**.

**Termin realizacji szkolenia:**

W dniach między 1 stycznia 2021r. a 30 czerwca 2022r.

**Liczba uczestników:**

120 osób

**Liczba grup:**

8 grup x 15 osoby

**Liczba godzin i dni szkolenia:**

16 godzin szkoleniowych, tj. 2 dni po 8 godzin szkoleniowych w dniach od poniedziałku do piątku.

**Cel szkolenia:**

Przygotowanie studentów z Wydziału Medycyny Weterynaryjnej do prowadzenia praktyki weterynaryjnej z uwzględnieniem współczesnego rynku weterynaryjnego.

**Minimalny wymagany zakres szkolenia:**

1. Marketing w praktyce lekarza weterynarii, marketing usług a marketing produktu, regulacje samorządowe, Kodeks Etyki Lekarza Weterynarii, media społecznościowe, telemedycyna weterynaryjna.

2. Co to jest jakość usług, potrzeba kreowania standardów, postrzeganie jakości przez klienta i przez lekarza weterynarii.

3. Etyka biznesu a etyka zawodowa lekarza weterynarii, zawód zaufania publicznego a wolny rynek, konkurencja w zawodzie.

4. Zarządzanie zmianą – jak i kiedy wprowadzać zmiany, naturalny ludzki opór przed wprowadzeniem zmian, obawy i stereotypy, formy i sposoby wprowadzania zmian przy akceptacji pracowników.

5. Reklamacja – przyczyny, informacja zwrotna od niezadowolonego klienta, rozpatrywanie reklamacji, sposób postępowania.

6. Wizyta idealna – czego potrzebują klienci, co oferuje lekarz weterynarii, jak się przygotować do wizyty, co to jest wartość usług weterynaryjnych.

7. Zarządzanie czasem – organizacja pracy, delegowanie zadań, zarządzanie ludźmi, podejmowanie decyzji, kontrola.

8. Informacja i reklama – różnice i cechy wspólne, prawo samorządowe – uchwały Krajowej Rady Lekarsko – Weterynaryjnej, oczekiwania klientów.

9. Marka – budowanie marki, różnice pomiędzy marką lekarza weterynarii a marką zakładu leczniczego dla zwierząt.

10. Zarządzanie praktyką weterynaryjną – funkcjonowanie w biznesie, rola lekarza weterynarii, właściciela biznesu, rola menadżera, funkcje i decyzje menadżerskie, odpowiedzialność.

…………………………………………

 *(podpisy osób upoważnionych do reprezentacji)*