

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego nr 2/10/2016

## Specyfikacja Przedmiotu Zamówienia

### **Przedmiot zamówienia:**

Część I - zakup 80 zintegrowanych scenariuszy z zakresu kompetencji interpersonalnych i kompetencji menedżerskich,

Część II – zakup 40 zintegrowanych scenariuszy z zakresu języka angielskiego,

### **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:**

Przedmiotem zamówienia jest dostarczenie łącznie 120 zintegrowanych scenariuszy, w tym 80 z zakresu kompetencji interpersonalnych i kompetencji menedżerskich i 40 z zakresu języka angielskiego zakup kursów językowych. Scenariusze muszą być zgodne z opisanymi poniżej wytycznymi metodycznymi - wynikami prac badawczo – rozwojowych wdrażanymi w ramach projektu „Wdrożenie innowacyjnej platformy do zarządzania rozwojem pracowników wraz z biblioteką działań rozwojowych”, obejmującymi wytyczne dla wykonawców zintegrowanych scenariuszy działań rozwojowych w ramach poszczególnych kompetencji interpersonalnych, menadżerskich i językowych, zgodnych z koncepcją blended learningu.

Każdy zintegrowany scenariusz ma obejmować odrębnie powiązane merytorycznie ze sobą:

- scenariusz szkolenia e-learningowego,
- scenariusz szkolenia stacjonarnego,
- scenariusz e-coachingu.

Komplet trzech ww. powiązanych ze sobą scenariuszy tworzy jeden zintegrowany scenariusz.

### **Wytyczne metodyczne dla zintegrowanych scenariuszy:**

Rozwój nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT) jest dziś dynamiczny i widoczny w każdej dziedzinie życia. Stają się one nieodzownym elementem pracy nad kompetencjami i rozwojem umiejętności. Kształcenie na odległość to wszelkie formy wspomaganie i prowadzenia procesu dydaktycznego (uczenie się, nauczanie, sprawdzanie wiedzy i umiejętności) niewymagające bezpośredniego kontaktu nauczającego i uczącego się, w których wykorzystuje się technologie informacyjne i komunikacyjne (ICT).

W ramach działań rozwojowych powinny być wykorzystane trzy metody, dzięki którym poruszane kompetencje będą mogły być w pełni rozwijane i ćwiczone:

- e - learning;

- e – coaching;
- szkolenia tradycyjne.

Każda ze wskazanych metod rozwijać powinna umiejętności na trzech poziomach – podstawowym, średnim i zaawansowanym, tak aby treści poruszane na każdym poziomie nie powielały się.

Każda z zaproponowanych kompetencji interpersonalnych, menedżerskich i językowych rozwijana powinna być za pomocą każdej z metod dzięki zastosowaniu uzupełniających się działań rozwojowych zgodnych z koncepcją blended learningu, tj. łączenia form realizowanych z wykorzystaniem narzędzi elektronicznych oraz działań realizowanych w trybie tradycyjnym (poza platformą informatyczną).

E – learning ma za zadanie zwiększyć wiedzę użytkownika, bądź ją usystematyzować i skłonić do refleksji. Specjalnie opracowana teoria obejmować powinna zagadnienia poszczególnych kompetencji, urozmaicone poprzez elementy wizualne, graficzne dzięki którym treść jest łatwiej przyswajana. Każde zagadnienie, poruszane w obszarze e-learningu oprócz zagadnień teoretycznych powinno się składać z zadania sprawdzającego, kontrolującego które pozwala na powtórzenie zdobytych informacji i sprawdzenie wiedzy użytkownika. Przygotowane zadania muszą być interaktywne (użytkownik musi zaangażować się i realnie pracować z materiałem, poprzez kliknięcia, przesunięcia itd.). Podczas całej pracy użytkownikowi powinien towarzyszyć wirtualny opiekun - tutor, przekazując wiedzę na każdym etapie pracy. Umożliwi to użytkownikom przybliżenie do nauczania tradycyjnego jak również zapewni poczucie bezpieczeństwa w poruszaniu się po Platformie, w której zaimplementowane będą działania rozwojowe. Na koniec każdego poziomu kompetencji, dla utrwalenia i przypomnienia wiadomości powinny zostać specjalnie przygotowane „fiszki” dla przypomnienia materiału i przygotowania do testu wiedzy sprawdzającego postępy pracy. Dodatkowo dla kompetencji interpersonalnych, menedżerskich każdy etap pracy użytkownika powinien kończyć się planowaniem zmiany i wyznaczeniem celu do osiągnięcia, dzięki temu użytkownik może dostrzec realny wpływ swojej pracy na podejmowane działania. Techniki jakie rekomenduje się do wykorzystania w e- learningu to techniki „podające” takie jak: wykład informacyjny, opis, objaśnienia i wyjaśnienia - służą one do przekazywania informacji w sposób usystematyzowany; techniki praktyczne typu ćwiczenia przedmiotowe, zadania kontrolujące, testy. Zaproponowane techniki spełniają następujące funkcje: służą zapoznaniu użytkowników z nowym materiałem; zapewniają utrwalenie zdobytej wiedzy; umożliwiają kontrolę i ocenę stopnia opanowania wiedzy.

E – coaching powinien stać się przestrzenią, w której użytkownik może zwiększyć swoją świadomość odnośnie poszczególnych kompetencji, zastanowić się, poddać refleksji swoje działania i zachowania oraz zaplanować ich zmianę. E – coaching powinien wskazywać na zastosowanie praktyczne i bazować na doświadczeniach i przeżyciach użytkownika – dzięki temu użytkownik będzie pracować na realnych trudnościach z którymi się spotyka w swoim życiu (zawodowym, ale też prywatnym). W tej części wymagającej dużej pracy i zaangażowania, użytkownikowi powinien towarzyszyć tutor – wirtualny opiekun, który poprzez pytania pogłębiające będzie skłaniać do przemyśleń oraz planowania zmian. Specjalne przygotowane zadania oraz przestrzeń do ich realizacji winny mieć na celu przygotowanie użytkownika do zaplanowania i wdrożenia zmian. Dzięki technice skalowania (przy pomocy suwaka) użytkownik może ocenić na jakim poziomie jest jego kompetencja obecnie a na jakim chciałby aby się znajdowała – skalowanie to jedno z podstawowych narzędzi wykorzystywanych w coachingu tradycyjnym. Autoanaliza którą powinien wykonywać podczas realizowania zadań użytkownik, pozwala znaleźć odpowiedzi na pytania: jaki jestem? Jak jest u mnie? Jak ja się zachowuję?

Co więcej e-coaching umożliwi kontraktowanie samego siebie, czyli zawarcie kontraktu z samym sobą na realizację poszczególnych celów, zadań. Zwiększy to motywację użytkownika a co więcej dowie się on dokładnie jakie działania musi podjąć aby osiągnąć sukces i po czym pozna, że tego dokonał. W przestrzeni e – coachingu użytkownik może zaplanować eksperymenty jakie chce podjąć w życiu codziennym zwiększające jego świadomość i pogłębiające wgląd w siebie. To pozwoli przenieść planowanie działania do realnych sytuacji i zaobserwować użytkownikowi siebie z innej perspektywy.

Scenariusze szkoleń tradycyjnych to specjalnie przygotowane materiały dla trenerów do realizacji szkoleń bezpośrednich - tradycyjnych. Dzięki nim, przy pomocy trenerów wewnętrznych danej organizacji pracownicy będą mogli trenować i rozwijać wskazane kompetencje. Scenariusze powinny zawierać specjalne dobrane ćwiczenia rozwijające wskazane umiejętności, opis ich przeprowadzania, omówienie i informacje na temat niezbędnych materiałów do ich realizacji. Trener przeprowadzający dane szkolenie musi otrzymać nie tylko gotowy plan z obliczonym czasem jaki powinien poświęcić na dane ćwiczenie, ale również konkretne polecenie i wytyczne na co zwrócić uwagę podczas ich przeprowadzania. Uczestnicy szkolenia mogą trenować umiejętności i zaplanować ich wdrożenie do życia codziennego w odniesieniu do realnych trudności z jakimi się borykają. Techniki wykorzystane w scenariuszach szkoleń tradycyjnych powinny być technikami aktywizującymi, między innymi : analiza studium przypadku, inscenizacje, odgrywanie ról, gry dydaktyczne. Ich podstawową funkcją jest doświadczenie i przećwiczenie danej umiejętności. Co więcej, rekomenduje się pracę na realnych trudnościach, w oparciu o tzw. „coaching narzędziowy”, co jest dużo bardziej efektywne w porównaniu do tzw. „akademickiego prowadzenia szkoleń” (patrz: Holwek, 2012).

Platforma i zaimplementowane w niej działania rozwojowe w swoich założeniach wykorzystuje elementy grywalizacji. Użytkownicy otrzymują odznaczenia przechodząc poszczególne etapy, mają wgląd na jakim etapie rozwoju są inni użytkownicy, dzięki czemu zwiększa się ich motywacja do podejmowanych działań. Co więcej jest to element kontrolujący postępy poszczególnych użytkowników.

Wszystkie metody jakie będą przygotowywane do pracy z Platformą powinny uwzględniać założenia andragogiki.

Psychologia rozwojowa dowodzi, że osoba dorosła, mimo postępującego procesu starzenia się biologicznego, przez całe życie dysponuje znacznym potencjałem rozwoju, a co za tym idzie i możliwościami uczenia się, bowiem za procesy uczenia się dorosłych odpowiada tzw. inteligencja skryzalizowana (w odróżnieniu od inteligencji płynnej, która jest w zasadzie wrodzona). Inteligencja krystaliczna może rozwijać się przez prawie całe życie człowieka, pod warunkiem, że osoba taka będzie cały czas wykorzystywała swój umysł. I tak jak ćwiczenia fizyczne sprawiają, że jesteśmy sprawni ruchowo, tak ćwiczenie umysłu zapewnia nam długotrwałą zdolność uczenia się. Skuteczność i efektywność uczenia się dorosłych zależą od tego, jaką strukturę wiedzy im proponujemy, na ile mogą wykorzystywać dotychczasowe umiejętności, nawyki, postawy, bowiem ludzie dorośli uczą się najlepiej, gdy:

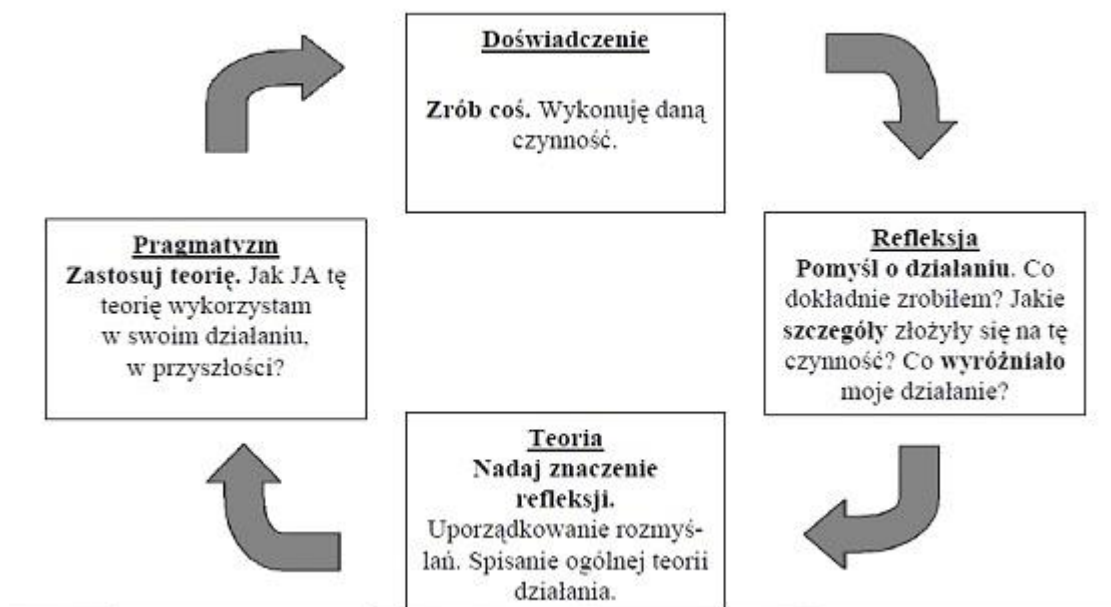
- w procesie mają możliwość odwoływania się do własnego doświadczenia w rozwiązywaniu pojawiających się problemów bądź osiąganiu celów;
- rozumieją znaczenie i wartość tego, czego się uczą;
- mają wpływ na przebieg szkolenia lub warsztatu, w którym uczestniczą;
- działają dobrowolnie;
- oni i ich doświadczenia są uznane za cenne i przydatne w trakcie szkolenia;



- mogą "wyrażać siebie", nie obawiając się oceny;
- mogą popełniać błędy nie będąc "osądzanymi";
- są aktywnie zaangażowani w proces uczenia;
- zinterpretowali cele szkolenia jako swoje własne.

Powyższe elementy stanowią wytyczne do działań rozwojowych na platformie, dlatego też do budowania Platformy i działań rozwojowych rekomendowane jest wykorzystanie założeń cyklu uczenia się dorosłych wg Davida Kolba.

Według metody proponowanej Davida Kolba osoba dorosła, aby efektywnie uczyć się powinna przechodzić przez wszystkie cztery fazy proponowanego cyklu. Rozpoczęcie cyklu możliwe jest w dowolnym punkcie. Niektóre osoby, preferują najpierw zapoznanie się z teorią (faza zdobywania wiedzy), później zastanawiają się nad jej użytecznością (pragmatyka), następnie stosują ją w praktyce (doświadczenie) i wyciągają wnioski (refleksje). Proces dydaktyczny szkolenia powinien być skonstruowany tak, by uczestnik mógł swobodnie rozpocząć naukę na wybranym przez siebie etapie.



Rys. Cykl Kolba z książki „Podręcznik coachingu” - S. Thorpe, J. Clifford

### Minimalne wymagania merytoryczne dla zintegrowanych scenariuszy dotyczących kompetencji interpersonalnych i kompetencji menedżerskich:

W toku prac badawczo – rozwojowych dokonano przeglądu wybranych pozycji literaturowych dotyczących rozwoju kompetencji:

- „Kompetencje menedżerskie w kontekście innowacyjności przedsiębiorstwa” K. Szczepańska-Woszczyńska;
- „Kompetencje przyszłości: jakich postaw i umiejętności potrzebujemy” P. Zbieranek;
- „Kompetencje personalne i społeczne: jak je rozwijać” A. Nowak;

- „Rozwój kompetencji menedżerskich przesłanką sukcesu organizacji” Z. Witaszek;
- „Uniwersalny model kompetencji” Katalizator Innowacji – podręcznik użytkownika przygotowany przez fundację Obserwatorium Zarządzania przy współpracy z Competency Institute;
- „Przewodnik do zarządzania kompetencjami” podręcznik opracowany w ramach projektu „Model usługi rozwoju strategicznych kompetencji”;
- „Model kompetencji menedżera w nowoczesnej organizacji” W. Załoga

Dodatkowo przeanalizowano wybrane programy szkoleniowe proponowane między innymi przez takie firmy jak: High5, EffectGroup, Ennova, Akademia Rozwoju Kompetencji, które obejmowały zarówno rozwój kompetencji społecznych i menedżerskich, jak również innych umiejętności miękkich umożliwiających efektywne funkcjonowanie w świecie zawodowym. Kolejnym etapem były wywiady indywidualne z pracownikami HR, jak również z trenerami i właścicielami firm szkoleniowych. Działania te doprowadziły do wybrania następujących kompetencji, które znaleźć powinny się w platformie i tym samym w zaimplementowanych w niej działaniach rozwojowych.

- kompetencje interpersonalne:
  - komunikacja interpersonalna
    - powinna być rozwijana na trzech poziomach: podstawowym, średnio zaawansowanym oraz zaawansowanym
    - każdy poziom powinien zawierać minimum jeden scenariusz składający się z 3 elementów: szkolenie z elementami grywalizacji; szkolenie stacjonarne; e-coaching.
    - każdy z poziomów powinien być zróżnicowany pod względem zawartości teoretycznej, obejmować inne zagadnienia (zagadnienia nie powinny powtarzać się w ramach poziomu, jednocześnie użytkownik powinien mieć możliwość zapoznania się z treściami prezentowanymi na niższym poziomie, jeśli uzna to za stosowne)
    - zawartość merytoryczna powinna odnosić się do funkcjonowania w przestrzeni biznesowej, jednocześnie ze względu na interpersonalny charakter kompetencji, możliwe powinny być odniesienia również do sfery prywatnej
    - Na rozwój tej kompetencji powinno składać się co najmniej 8 scenariuszy
  - Asertywność
    - powinna być rozwijana na trzech poziomach: podstawowym, średnio zaawansowanym oraz zaawansowanym
    - każdy poziom powinien zawierać minimum jeden scenariusz składający się z 3 elementów: szkolenie z elementami grywalizacji; szkolenie stacjonarne; e-coaching.
    - każdy z poziomów powinien być zróżnicowany pod względem zawartości teoretycznej, obejmować inne zagadnienia (zagadnienia nie powinny

- powtarzać się w ramach poziomu, jednocześnie użytkownik powinien mieć możliwość zapoznania się z treściami prezentowanymi na niższym poziomie, jeśli uzna to za stosowne)
- Zawartość merytoryczna powinna odnosić się do funkcjonowania w przestrzeni biznesowej, jednocześnie ze względu na interpersonalny charakter kompetencji, możliwe powinny być odniesienia również do sfery prywatnej
  - Na rozwój tej kompetencji powinno składać się co najmniej **8 scenariuszy**
- zarządzanie sobą w czasie i umiejętność radzenia sobie ze stresem
- powinna być rozwijana na trzech poziomach: podstawowym, średnio zaawansowanym oraz zaawansowanym
  - każdy poziom powinien zawierać minimum jeden scenariusz składający się z 3 elementów: szkolenie z elementami grywalizacji; szkolenie stacjonarne; e-coaching.
  - każdy z poziomów powinien być zróżnicowany pod względem zawartości teoretycznej, obejmować inne zagadnienia (zagadnienia nie powinny powtarzać się w ramach poziomu, jednocześnie użytkownik powinien mieć możliwość zapoznania się z treściami prezentowanymi na niższym poziomie, jeśli uzna to za stosowne)
  - zawartość merytoryczna powinna odnosić się do funkcjonowania w przestrzeni biznesowej, jednocześnie ze względu na interpersonalny charakter kompetencji, możliwe powinny być odniesienia również do sfery prywatnej
  - na rozwój tej kompetencji powinno składać się co najmniej **8 scenariuszy**
- Kreatywność
- powinna być rozwijana na trzech poziomach: podstawowym, średnio zaawansowanym oraz zaawansowanym
  - każdy poziom powinien zawierać minimum jeden scenariusz składający się z 3 elementów: szkolenie z elementami grywalizacji; szkolenie stacjonarne; e-coaching.
  - każdy z poziomów powinien być zróżnicowany pod względem zawartości teoretycznej, obejmować inne zagadnienia (zagadnienia nie powinny powtarzać się w ramach poziomu, jednocześnie użytkownik powinien mieć możliwość zapoznania się z treściami prezentowanymi na niższym poziomie, jeśli uzna to za stosowne)
  - zawartość merytoryczna powinna odnosić się do funkcjonowania w przestrzeni biznesowej, jednocześnie ze względu na interpersonalny

charakter kompetencji, możliwe powinny być odniesienia również do sfery prywatnej

- Na rozwój tej kompetencji powinno składać się co najmniej **8 scenariuszy**
- Umiejętność współpracy
  - powinna być rozwijana na trzech poziomach: podstawowym, średnio zaawansowanym oraz zaawansowanym
  - każdy poziom powinien zawierać minimum jeden scenariusz składający się z 3 elementów: szkolenie z elementami grywalizacji; szkolenie stacjonarne; e-coaching.
  - każdy z poziomów powinien być zróżnicowany pod względem zawartości teoretycznej, obejmować inne zagadnienia (zagadnienia nie powinny powtarzać się w ramach poziomu, jednocześnie użytkownik powinien mieć możliwość zapoznania się z treściami prezentowanymi na niższym poziomie, jeśli uzna to za stosowne)
  - zawartość merytoryczna powinna odnosić się do funkcjonowania w przestrzeni biznesowej, jednocześnie ze względu na interpersonalny charakter kompetencji, możliwe powinny być odniesienia również do sfery prywatnej
  - na rozwój tej kompetencji powinno składać się co najmniej **8 scenariuszy**
- kompetencje menedżerskie
  - zarządzanie i przywództwo
    - powinna być rozwijana na trzech poziomach: podstawowym, średnio zaawansowanym oraz zaawansowanym
    - każdy poziom powinien zawierać minimum dwa scenariusze składające się z 3 elementów: szkolenie z elementami grywalizacji; szkolenie stacjonarne; e-coaching.
    - każdy z poziomów powinien być zróżnicowany pod względem zawartości teoretycznej, obejmować inne zagadnienia (zagadnienia nie powinny powtarzać się w ramach poziomu, jednocześnie użytkownik powinien mieć możliwość zapoznania się z treściami prezentowanymi na niższym poziomie, jeśli uzna to za stosowne)
    - zawartość merytoryczna powinna odnosić się głównie do sfery biznesowej
    - na rozwój tej kompetencji powinno składać się co najmniej **16 scenariuszy**
  - zarządzanie konfliktem
    - powinna być rozwijana na trzech poziomach: podstawowym, średnio zaawansowanym oraz zaawansowanym

- każdy poziom powinien zawierać minimum jeden scenariusz składający się z 3 elementów: szkolenie z elementai grywalizacji; szkolenie stacjonarne; e-coaching.
- każdy z poziomów powinien być zróżnicowany pod względem zawartości teoretycznej, obejmować inne zagadnienia (zagadnienia nie powinny powtarzać się w ramach poziomu, jednocześnie użytkownik powinien mieć możliwość zapoznania się z treściami prezentowanymi na niższym poziomie, jeśli uzna to za stosowne)
- zawartość merytoryczna powinna odnosić się głównie do sfery biznesowej
- na rozwój tej kompetencji powinno składać się co najmniej **16 scenariuszy**

Zgodnie z powyższymi wytycznymi dla każdej z kompetencji określono minimalną liczbę scenariuszy, przy czym łącznie ma zostać przygotowanych 80 scenariuszy dotyczących ww. kompetencji.

Minimalne wymagania merytoryczne dla zintegrowanych scenariuszy z zakresu języka angielskiego:

- każdy scenariusz powinien być poziomie pomiędzy BEGINNER – A2 (podstawowy) a PRE-INTERMEDIATE – B1 (średnio zaawansowany) / INTERMEDIATE – B2 (wyższy średnio zaawansowany)
- zawartość merytoryczna powinna dotyczyć funkcjonowania w życiu zawodowym i prywatnym
- łącznie ma zostać przygotowanych 40 scenariuszy.

### **Wymagania techniczne i funkcjonalne:**

Minimalne wymagania dotyczące pojedynczego scenariusza dla modułu e-learning:

- każdy z modułów musi być wyposażony przynajmniej w jedno z :
  - pretest,
  - posttest
  - ćwiczenia kontrolne.
- w przypadku testów, pytania muszą posiadać funkcjonalność jedną z:
  - drag & drop,
  - połącz liniami,
  - prawda/fałsz,
  - pytania jednokrotnego wyboru,
  - pytania wielokrotnego wyboru
  - wskazywanie błędnych odpowiedzi.



- interaktywność i dynamizację przekazywanej wiedzy,
- powinien uwzględniać tutora - wirtualnego opiekuna,
- pojawiające się na ekranie dodatkowe okna (Ważne!, Zapamiętaj!, Czy wiesz, że..), wywołane kliknięciem lub automatyczną animacją,
- nagranie lektora lub innym równorzędnym podkładem dźwiękowym w postaci głosowych plików dźwiękowych,
- animacje (w zależności od potrzeb),
- fabuła (scenariusz),
- powinien zawierać zdjęcia/filmy (scenki rodzajowe) na poszczególnych ekranach,
- uwzględnić, iż wytworzone w oparciu o dostarczony scenariusz szkolenie e-learning będzie standardzie SCORM 1.2 lub SCORM 2004 w technologii HTML5,
- powinien zawierać materiał merytoryczny pozwalający na nie mniej niż 30 minut pracy modułu e-learning,
- co najmniej 15 ekranów na scenariusz e-learning,
- powinien uwzględniać co najmniej 5 wytycznych dla ilustracji,
- powinien uwzględniać wytyczne dla grafika,
- powinien uwzględniać elementy grywalizacji,
- powinien uwzględniać zadania, ćwiczenia utrwalające wiedzę,
- powinien zawierać pytania dotyczące refleksji użytkowników i dawać możliwość zaplanowania zmian (wykorzystania zdobytej wiedzy).

#### Minimalne wymagania dotyczące pojedynczego scenariusza dla szkolenia stacjonarnego:

- powinien zawierać materiał merytoryczny pozwalający na nie mniej niż 180 minut szkolenia stacjonarnego,
- wytyczne dla prowadzącego – polecenia, omówienia, podejmowane działania,
- wskazać ewentualne ćwiczenia w wersji oryginalnej oraz (w wybranych przypadkach) – możliwe modyfikacje,
- określać czas trwania ćwiczeń oraz niezbędne materiały do ich realizacji,
- dostarczać dodatkowych informacji pomocnych trenerowi, np. struktura rundy, szablon dyplomów, możliwe sytuacje trudne i interwencje trenerskie (punkt ten traktować należy jako dodatkowy)

#### Minimalne wymagania dotyczące pojedynczego scenariusza dla e-coachingu:

- powinien zawierać materiał merytoryczny pozwalający na nie mniej niż 20 minut e-coachingu
- powinien zawierać ćwiczenia skłaniające do refleksji i zwiększania samoświadomości,
- powinien uwzględniać tutora - wirtualnego opiekuna,
- powinien uwzględniać nie mniej niż 15 ekranów,

- powinien uwzględniać wytyczne dla grafika,
- powinien uwzględniać możliwość oceny kompetencji np. przy pomocy skalowania,
- powinien zawierać zadania dla uczestnika – polegające np. na opisanu danej sytuacji, swoich reakcji, doświadczanych emocji,
- powinien zawierać zadania do wykonania w tzw. realnym życiu – np. sprawdź, przeprowadź rozmowę, przyjrzyj się itp.

Dodatkowe minimalne wymagania dotyczące pojedynczego scenariusza dla języka angielskiego:

- powinien obejmować wybrany obszar tematyczny z języka angielskiego
- powinien uwzględniać ćwiczenia
- powinien zawierać materiał merytoryczny pozwalający na nie mniej niż 30 minut szkolenia stacjonarnego
- powinien uwzględniać ścieżkę audio