**ZAPYTANIE O SZACUNKOWĄ WARTOŚĆ ZAMÓWIENIA**

Zamawiający - Akademia Ignatianum w Krakowie, ul. Kopernika 26, 31-501 Kraków planuje wszczęcie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, którego przedmiotem będzie przygotowanie i przeprowadzenie usługi szkoleniowej dla kadry administracyjnej Akademii Ignatianum w Krakowie **Szkolenie „Podnoszenie jakości obsługi klienta-studenta w sekretariacie i dziekanacie oraz zasady profesjonalnej i rzetelnej obsługi klienta w uczelni”** w ramach projektu **Zintegrowany Program Rozwoju Uczelni nr POWR.03.05.00-00-Z203/18 realizowanego od** 2019-09-02 do 2023-08-31.

W związku z powyższym, w celu oszacowania wartości zamówienia, Zamawiający zwraca się z prośbą o udzielenie informacji na temat szacunkowego kosztu realizacji usługi.

***Złożenie wyceny na zapytanie o szacunkową wartość zamówienia, jak też otrzymanie w jego wyniku odpowiedzi nie jest równoznaczne z udzieleniem zamówienia przez Zamawiającego (nie rodzi skutków w postaci zawarcia umowy). Niniejsze zapytanie nie stanowi również oferty w myśl art. 66 Kodeksu cywilnego ani nie jest ogłoszeniem o zamówieniu czy zaproszeniem w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych.***

1. Przedmiot zamówienia:
	1. Przedmiotem zamówienia będzie przeprowadzenie szkolenia **„Podnoszenie jakości obsługi klienta-studenta w sekretariacie i dziekanacie oraz zasady profesjonalnej i rzetelnej obsługi klienta w uczelni”.**
	2. Kadra administracyjna Akademii Ignatianum w Krakowie nabędzie kompetencje z zakresu zasad profesjonalnej obsługi osób i podmiotów współpracujących z uczelnią.
	3. Szkolenie **„Podnoszenie jakości obsługi klienta-studenta w sekretariacie i dziekanacie oraz zasady profesjonalnej i rzetelnej obsługi klienta w uczelni”** ma obejmować następujące tematy:
		1. Student/Klient w dziekanacie – charakterystyka.
		2. Korzyści profesjonalnej obsługi klienta-studenta w dziekanacie i sekretariacie uczelni wyższej.
		3. Budowanie pozytywnych relacji z klientem-studentem.
		4. Prawidłowe relacje interpersonalne (narzędzia komunikacyjne, analiza potrzeb).
		5. Przeciwdziałanie manipulacji klienta-studenta.
		6. Rozwiązywanie problemów i przeciwdziałanie trudnym sytuacjom (radzenie sobie z trudnym studentem/klientem).
	4. W ramach zamówienia przewidziano organizację i przeprowadzenie szkolenia w wymiarze 16 godzin dydaktycznych dla 1 grupy 14 osobowej (1 godz. dydaktyczna = 45 minut).
	5. Trener prowadzący szkolenie będzie zobowiązany do poprowadzenia szkolenia w zakresie opisanym powyżej.
2. Charakterystyka uczestników szkolenia: kadra administracyjna Akademii Ignatianum w Krakowie
3. Wykonawca zobowiązany będzie w szczególności do:
	1. merytorycznego przygotowania i wydrukowania, po akceptacji Zamawiającego, materiałów szkoleniowych dla uczestników szkolenia, w tym:
		1. prezentacja/-e, ćwiczenia,
		2. program szkolenia przygotowany w oparciu o zagadnienia programowe określone w punkcie 1.3,
		3. ankieta oceny (Zamawiający dostarczy wzór ankiety); Materiały szkoleniowe powinny być czytelne, przejrzyste i uporządkowane z wydrukiem obustronnym, rodzaj czcionki i jej wielkość, interlinie i marginesy uzgodnione z Zamawiającym. Na materiałach szkoleniowych oraz ankiecie powinna znaleźć się informacja, iż szkolenie jest współfinansowane z Unii Europejskiej zgodnie z aktualnymi na dzień przeprowadzenia szkolenia Wytycznymi oraz zasadami promocji Projektu. Stosowne logotypy Zamawiający przekaże wykonawcy mailowo po zawarciu umowy;
	2. przekazania materiałów szkoleniowych do akceptacji Zamawiającego w terminie najpóźniej 7 dni przed szkoleniem na adres e-mail Zamawiającego. Ostateczne wersje materiałów szkoleniowych muszą być zaakceptowane przez Zamawiającego i dostępne podczas szkolenia;
	3. przekazania Zamawiającemu jednego dodatkowego egzemplarza materiałów szkoleniowych;
	4. przeprowadzenia szkolenia zgodnie z zagadnieniami programowymi;
	5. zapewnienia nadzoru nad przebiegiem szkolenia tj. rozdanie materiałów szkoleniowych, zebranie podpisów na listach obecności, przekazywanie uczestnikom informacji organizacyjnych;
	6. przygotowania i wręczenia uczestnikom szkolenia imiennych certyfikatów/zaświadczeń ze szkolenia z wyszczególnionym tematem i terminem szkolenia oraz nazwiskiem prowadzącego szkolenie. Wzór certyfikatu/zaświadczenia musi być zaakceptowany przez Zamawiającego i powinien zawierać: temat, termin, imię i nazwisko uczestnika szkolenia, imię i nazwisko trenera, a także podpis i pieczątkę wykonawcy szkolenia. Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania wzoru zaświadczenia (lub certyfikatu), na którym powinna znaleźć się informacja, iż szkolenie są współfinansowane z Unii Europejskiej zgodnie z aktualnymi na dzień przeprowadzenia szkolenia Wytycznymi oraz zasadami promocji Projektu), przedłożenia do akceptacji Zmawiającemu w terminie nie później niż przed rozpoczęciem realizacji danego szkolenia;
	7. zapewnienia możliwości konsultowania z prowadzącym tematów omawianych podczas szkolenia m. in. podczas przerw oraz opieki merytorycznej nad uczestnikami szkolenia w okresie 7 dni po zakończeniu szkolenia za pomocą poczty elektronicznej (udzielanie odpowiedzi drogą elektroniczną na pytania lub wątpliwości powstałe podczas szkolenia);
	8. przygotowania raportu podsumowującego szkolenie, w terminie do 5 dni od daty zakończenia szkolenia, w uzgodnieniu z Zamawiającym, który przekaże ankiety oceniające szkolenie. Wykonawca opracuje raport w oparciu o zebrane ankiety ze szkolenia, ewentualnie udzielone odpowiedzi na pytania. Raport musi uwzględniać m.in. informacje organizacyjne, liczbę uczestników, zbiorcze dane dotyczące oceny szkolenia, rekomendacje Wykonawcy w zakresie przeprowadzonego szkolenia. Raport musi być również opracowany pod względem graficznym (wyróżnione rozdziały, tabele, wykresy). Wykonawca przekaże raport ze szkolenia Zamawiającemu wraz z oryginałami ankiet oceny. Raport musi być zaakceptowany przez Zamawiającego.;
	9. Prowadzenia i przekazania Zamawiającemu listy obecności ze szkolenia;
	10. Przekazania Zamawiającemu kopii certyfikatów wydanych osobom / kopii zaświadczeń o ukończeniu kursu przez uczestnika;
	11. zapewnienia kadry trenerskiej posiadającej minimum dwukrotność przewidzianych do realizacji godzin szkolenia doświadczenia zawodowego w obszarze merytorycznym szkolenia;
	12. Zapewnienia sali szkoleniowej wyposażonej w niezbędny do przeprowadzenia szkolenia sprzęt. Koszty związane z zapewnieniem sali leżeć będą po stronie Wykonawcy szkolenia.
4. Termin i miejsce realizacji przedmiotu zamówienia:
	1. Planowany termin realizacji szkoleń wrzesień 2020 r. - czerwiec 2021 r. Zamawiający zobowiązuje się do ustalenia ostatecznego terminu szkolenia (dzień, miesiąc) do 14 dni od daty zawarcia umowy.
	2. Planowane miejsce realizacji szkoleń: Kraków.
5. Sposób płatności:

Zapłata za wykonanie usługi nastąpi po wykonaniu usługi w terminie do 30 dni od daty otrzymania prawidłowej faktury lub od wystawienia prawidłowego rachunku do umowy zlecenia. Nie przewiduje się zaliczek.

1. Kod CPV (nazwa kodu): 80000000-4 Usługi edukacyjne i szkoleniowe
2. Wszystkie koszty związane z realizacją zadania, a nie określone jako „pozostające po stronie Zamawiającego” są po stronie Wykonawcy i winny być uwzględnione przez Wykonawcę w wycenie.
3. Miejsce oraz termin przedłożenia informacji o koszcie usługi:
4. Drogą e-mailową na adres power301@ignatianum.edu.pl do dnia 08.05.2020 r. do godz. 12:00.
5. W wycenie proszę podać szacunkową kwotę netto (bez podatku VAT) i brutto. W załączeniu wzór formularza szacunkowej wyceny.
6. Wszystkie koszty związane z realizacją zadania, a nie określone jako „pozostające po stronie Zamawiającego” są po stronie Wykonawcy i winny być uwzględnione przez Wykonawcę w wycenie.

FORMULARZ SZACUNKOWEJ WYCENY (WZÓR)

PEŁNA NAZWA WYKONAWCY: .......................................................................................

ADRES Z KODEM POCZTOWYM: .....................................................................................

TELEFON: ............................................................

ADRES E-MAIL: ....................................................

NUMER NIP:................................................/NUMER REGON: ................................................

ROZLICZENIE NA PODSTAWIE \*:

* FAKTURY
* UMOWY ZLECENIA (NIE PROWADZĄCY DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ)

\**odpowiednie proszę zaznaczyć*

W nawiązaniu do zapytania o szacunkowy koszt przedmiotu zamówienia na usługę szkoleniową dla kadry administracyjnej Akademii Ignatianum w Krakowie: **Szkolenie „Podnoszenie jakości obsługi klienta-studenta w sekretariacie i dziekanacie oraz zasady profesjonalnej i rzetelnej obsługi klienta w uczelni”** na podstawie umowy zawartej w dniu 10.06.2019 r., numer POWR.03.05.00-00-Z203/18 o realizację i finansowanie projektu, który uzyskał finansowanie w ramach konkursu na Zintegrowane Programy Rozwoju Uczelni, pomiędzy Narodowym Centrum Badań i Rozwoju a Akademią Ignatianum w Krakowie., szacujemy, że:

całkowita wartość wykonania przedmiotu zamówienia, w pełnym rzeczowym zakresie ujętym w zapytaniu o wycenę, na kwotę:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Szkolenie  | Liczba osób w grupie | Szacunkowa wycena netto dla jednej grupy | Podatek VAT stawka (jeśli dot.) | Szacunkowa wycena brutto dla jednej grupy  |
|  „Podnoszenie jakości obsługi klienta-studenta w sekretariacie i dziekanacie oraz zasady profesjonalnej i rzetelnej obsługi klienta w uczelni” | 14 |  |  |  |

miejscowość, data.......................................

.............................................

podpis, imię i nazwisko

lub podpis na pieczęci imiennej