

Załącznik 1: SZCZEGÓŁOWY OPIS ZAMÓWIENIA

1. Ogólny opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest stworzenie szkolenia dla pracowników Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie w formie e-learning mającego na celu podniesienie kompetencji pracowników Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie w zakresie wielokulturowości, komunikacji i zarządzania w środowisku wielokulturowym, w kontekście stworzenia optymalnych ram obsługi studentów zagranicznych i zagranicznych pracowników.

2. Cel oraz uzasadnienie realizacji szkolenia

Celem ogólnym projektu jest wzmocnienie kompetencji pracowników Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie w zakresie problematyki wielokulturowości, komunikacji i zarządzania w środowisku wielokulturowym, w kontekście optymalizacji obsługi studentów zagranicznych i pracowników z zagranicy.

Cele szczegółowe związane z realizacją szkolenia w formie e-learningowej w ramach Projektu obejmują, między innymi:

- wzrost wiedzy w zakresie funkcjonowania grup kulturowych (pozyskanie wiedzy nt. uwarunkowań kulturowych i dobrych praktyk dot. funkcjonowania w środowisku zróżnicowanym kulturowo)
- pozyskanie wiedzy nt. potencjalnych konfliktów generowanych na tle różnic kulturowych oraz sposobów (dobrych praktyk) dot. ich rozwiązywania
- wzrost wiedzy dot. narzędzi dydaktycznych ułatwiających integrację osób odmiennych kulturowo na uczelni wyższej i komunikację
- pozyskanie umiejętności identyfikowania potrzeb związanych z różnicami kulturowymi oraz dot. dostosowywania metod pracy do specyfiki studenta odmiennego kulturowo
- zwiększenie świadomości istnienia barier i problemów, które mogą napotykać studenci odmienni kulturowo w środowisku uczelni wyższej
- zwiększenie motywacji do aktywnego zaangażowania w budowanie środowiska wielokulturowego w SGH.

3. Zakres tematyczny szkolenia

- (1) Pojęcie kultury, inteligencja i świadomość kulturowa. Stereotypy, szok kulturowy
- (2) Międzykulturowe umiejętności komunikacyjne – werbalne i niewerbalne (przestrzeń, mimika, gesty). Praktyczny kontakt z osobą z zagranicy: prowadzenie spotkań, rozmowy telefonicznej, korespondencja mailowa (standardy, dobre praktyki i specyfika kulturowa)
- (3) Współpraca z międzynarodowymi partnerami, rozwiązywanie konfliktów pomiędzy przedstawicielami odmiennych kultur

(4) Wskazówki i strategie dla wybranych krajów, kulturowy i biznesowy savoir-vivre, small talk, tabu

(5) Różnice kulturowe a zachowania w biznesie i w środowisku akademickim

4. Ramowa koncepcja szkolenia

- (1) Szkolenie w formie e-learning obejmować będzie 5 obszarów (modułów) tematycznych, które będą korespondować z obszarami tematycznymi zidentyfikowanymi w par. 3. Wykonawca może zaproponować inne lub dodatkowe obszary, pod warunkiem ich zgodności z przedmiotem Zamówienia.
- (2) **Proces przygotowania szkolenia zostanie poprzedzony 2-3 tygodniowymi konsultacjami Wykonawcy z pracownikami SGH wskazanymi przez Zamawiającego.** Celem konsultacji jest zapoznanie się ze specyfiką społeczności akademickiej SGH oraz zidentyfikowanie najważniejszych aspektów związanych z obsługą studentów zagranicznych i kadry z zagranicy oraz komunikacji w środowisku wielokulturowym (konsultacje z pracownikami SGH, utworzenie grup fokusowych, itp.).
- (3) Wykonawca zapewni opracowanie i wykonanie merytoryczne i techniczne szkolenia w tym:
- przygotowanie modułów dostosowanych do tematyki szkolenia i potrzeb SGH oraz odpowiednio dobranych *case studies*, opartych na sytuacjach, z którymi pracownicy oraz kadra naukowa i dydaktyczna SGH spotykają się na co dzień w kontaktach ze studentami zagranicznymi i kadrami z zagranicy;
 - ocena trafności przygotowanych materiałów szkoleniowych pod względem zgodności z potrzebami SGH;
 - przeprowadzenie fazy testowej wraz z możliwością wprowadzenia zmian i korekt.
- (4) Całość szkolenia musi mieć interaktywną i atrakcyjną formułę i zawierać *case studies*, animacje i krótkie filmiki. Struktura szkolenia musi być czytelna i logiczna a treść merytoryczna podzielona na bloki tematyczne w sposób logiczny i merytorycznie uzasadniony. Merytoryczne treści szkolenia muszą charakteryzować się poprawnością logiczną, stylistyczną, gramatyczną i ortograficzną.
- (5) Szkolenie powinno się rozpoczynać pre-testem i kończyć post-testem. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu treści pre- i post-testu w edytowalnym formacie tekstowym, który zawierać będzie pytania z odpowiedziami wraz z zaznaczeniem prawidłowych odpowiedzi.

5. Wymagania techniczne:

- (1) szkolenie przygotowane zostanie w formie e-learning i będzie umieszczone na platformie e-learningowej SGH
- (2) długość szkolenia wynosi ok. 75 minut a liczba ekranów powinna zostać dostosowana przez Wykonawcę do podanego czasu szkolenia
- (3) szkolenie zawierać ma test kompetencyjny przed i po zakończeniu szkolenia (pre- i post-test). Test kompetencyjny, przekazany Zamawiającemu w edytowalnym pliku tekstowym, powinien zawierać pytania typu box, jedno- lub wielokrotnego wyboru wraz z odpowiedziami oraz zaznaczeniem prawidłowych odpowiedzi:
 - test powinien zawierać 20 pytań, tj. po minimum 3 pytania z każdego obszaru tematycznego wymienionego w par. 3;
 - przewidziany czas na wykonanie testu wynosi 15min.
- (4) opracowanie techniczne szkolenia (w tym np.: infografiki, filmiki, efekty multimedialne) oraz dostarczenie produktu końcowego do umieszczenia zgodnie z poniższymi zaleceniami:
 - treść szkolenia powinna być dostarczona w formacie plików html i JavaScript lub edytowalnej formie tekstowej, łatwej do konwersji do postaci xml/html (np. plik źródłowy w formacie MS Word z dołączonym kompletem treści multimedialnych: plików wideo, zdjęć, obrazów graficznych, itp.)
 - filmiki w postaci mp4/h.264 FullHD do 300MB

Niewskazane jest korzystanie z Adobe Flash Player.

- (5) Grafiki mogą mieć postać zdjęć lub rysunków, profesjonalnie opracowanych z uwzględnieniem przejrzystości i czytelności. Pliki graficzne powinny być w jak najlepszej jakości o szerokości nie mniejszej niż 700px (preferowane formaty plików: .png, .jpg). Wykorzystane grafiki nie mogą w żaden sposób obciążać Zamawiającego kwestiami praw autorskich.

Ponadto, Zamawiający oczekuje od Wykonawcy pełnej współpracy w zakresie:

- uzgadniania kwestii dotyczących zawartości merytorycznej szkolenia (w szczególności w pierwszym etapie realizacji usługi) i wprowadzania zmian i uwag zgłaszanych przez Zamawiającego
- wsparcia w kwestiach technicznych w fazie testowej szkolenia
- utrzymywanie stałego kontaktu roboczego w formie spotkań roboczych, kontaktów telefonicznych, e-mailowych, itp. (wyznaczenie przez Wykonawcę osoby/osób kontaktowych)