

Departament Zakupów Centralnych

Warszawa, 01.02.2010r.

Szanowni Państwo,

Bank Gospodarki Żywnościowej S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Kasprzaka 10/16 zwraca się z prośbą o przedstawienie oferty na zakup szkoleń interpersonalnych dla pracowników Banku.

Bank Gospodarki Żywnościowej (BGŻ) jest jednym z największych banków w kraju. W kontekście wyzwań stojących przed Bankiem i planów rozwoju, konieczne jest przygotowanie profesjonalnej kadry pracowników. Rozwój zawodowy w Banku jest dostępny dla każdego pracownika. Zasady, procesy i procedury z nim związane określa „System rozwoju zawodowego i rozwoju potencjału pracowników w Banku BGŻ”.

**System** jest narzędziem przygotowanym na potrzeby pracowników i wspiera on pracowników w aktywnym budowaniu własnego rozwoju zawodowego i ścieżki kariery przy zapewnieniu im maksymalnego wsparcia ze strony bezpośredniego przełożonego i Pionu Zarządzania Zasobami Ludzkimi.

**Celem systemu** jest ukierunkowany rozwój pracowników pod kątem możliwości i oczekiwań pracowników, a także potrzeb Banku. Możliwości rozwojowe i związane z nimi korzyści są adekwatne do wkładu włożonego przez pracownika w realizację celów i osiąganych wyników. Czas i wysiłek włożony przez pracowników w kształtowanie rozwoju i przebiegu kariery przekłada się na poprawę jakości pracy, realne osiągnięcia i przyszłą pozycję zawodową w Banku.

Na podstawie wyników badań wewnętrznych i analizy potrzeb rozwoju pracowników zidentyfikowano obszary kompetencji wymagające doskonalenia poprzez realizację szkoleń:

- 1) **Efektywna komunikacja z elementami inteligencji emocjonalnej**
- 2) **Skuteczne zarządzanie czasem i efektywność osobista**

#### **Cel szkoleń**

Szkolenia mają na celu poprawę relacji z klientem oraz komunikacji wewnętrznej pomiędzy współpracownikami, a także poprawę organizacji pracy i efektywności osobistej pracowników, co jest niezwykle ważnym elementem w świetle planowanej przez BGŻ ekspansji i związanej z nią zmiany kultury organizacji oraz koniecznością wzrostu efektywności biznesowej Banku. Zakłada się, iż poprawa umiejętności w tym zakresie znajdzie przełożenie w skali całego Banku.

#### **Uczestnicy**

Szkolenie skierowane jest do pracowników zatrudnionych na stanowiskach niekierowniczych – jak np. doradców klienta w sieci Banku oraz pracowników zatrudnionych na stanowiskach specjalistycznych w Centrali Banku.

#### **Logistyka**

Bank Gospodarki Żywnościowej Spółka Akcyjna, ul. Kasprzaka 10/16, 01-211 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000011571. NIP: 526-10-08-546. Kapitał zakładowy w wysokości 43 136 764 zł w całości wpłacony

- Każde szkolenie 2-dniowe (16 godzin)
- Szkolenia będą realizowane w Centrum Szkoleniowo-Konsultacyjnym w Lesznie k/Błonia i w sieci Banku na terenie kraju (miasta wojewódzkie)
- Planowany termin przeprowadzenia szkoleń kwiecień 2010r. - luty 2012r.
- Grupy uczestników 12-14 osobowe
- Liczba uczestników: około 1272 uczestników /106 grup
- **Efektywna komunikacja z elementami inteligencji emocjonalnej** – 35 grup w tym:
  - 8 grup dla doradców z Pionu Bankowości Detalicznej w oddziałach Banku
  - 10 grup dla doradców MSP/Mikro w oddziałach Banku
  - 17 grup dla pracowników zatrudnionych na stanowiskach specjalistycznych w Centrali Banku
- **Skuteczne zarządzanie czasem i efektywność osobista** – 71 grup w tym:
  - 29 grup dla doradców z Pionu Bankowości Detalicznej w oddziałach Banku
  - 22 grupy dla doradców MSP/Mikro w oddziałach Banku
  - 20 grup dla pracowników zatrudnionych na stanowiskach specjalistycznych w Centrali Banku

W zależności od rodzaju grup uczestników powinna następować modyfikacja standardowego ustalonego programu szkolenia w zależności od specyfiki pracy i narzędzi wykorzystywanych w codziennej pracy przez każdą z trzech grup.

#### **Główne założenia programowe szkoleń:**

***Efektywna komunikacja z elementami inteligencji emocjonalnej*** - tematyka szkolenia w szczególności powinna obejmować rozwój umiejętności komunikacyjnych poprzez poznanie narzędzi służących budowaniu relacji międzyludzkich, style komunikacji społecznej i aktywnego słuchania, komunikację zespołową, kształtowanie inteligencji emocjonalnej w celu odniesienia sukcesu zawodowego oraz rozwijanie umiejętności wiązania celów osobistych ze strategią firmy oraz indywidualnych z grupowymi. Uwzględnione powinny zostać różne rodzaje narzędzia komunikacji: werbalna – bezpośrednia, telefoniczna, niewerbalna – pisemna, szczególnie mailowa, prezentacje itp.

***Skuteczne zarządzanie czasem i efektywność osobista*** - szczegółowy zakres tematyczny szkolenia powinien obejmować rozwój umiejętności efektywnego organizowania czasu w pracy poprzez poznanie zasad i sposobów umożliwiających sprawne ustalenie priorytetów oraz ich realizację, proaktywne koncentrowanie się na swoich celach i zakresie obowiązków, ocenę posiadanego potencjału zdolności i sposoby zwiększania indywidualnej produktywności, wykorzystywania posiadanych zasobów oraz proces rozwiązywania problemów. Uwzględnione powinny zostać różne narzędzia wspierające zarządzanie czasem i podnoszące efektywność osobistą, zwłaszcza związane z wykorzystaniem kalendarzy, ms outlook, planowania tygodnia pracy i organizacji spotkań itp. już funkcjonujące w Banku.

#### **Metody szkolenia**

Szkolenia prowadzone w formie interaktywnej:

- ćwiczenia/dyskusje
- gry
- narzędzia do wykorzystania w codziennej pracy

#### **Trenerzy**

Do każdego tematu powinno być dedykowanych do prowadzenia zajęć 2-3 doświadczonych i wysoko wykwalifikowanych trenerów.

Bank Gospodarki Żywnościowej Spółka Akcyjna, ul. Kasprzaka 10/16, 01-211 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000011571. NIP: 526-10-08-546. Kapitał zakładowy w wysokości 43 136 764 zł w całości wpłacony

### **Zobowiązania Zleceniobiorcy:**

- a) przygotowanie programów szkoleń na podstawie analizy potrzeb uczestników
- b) opracowanie merytoryczne materiałów szkoleniowych
- c) przygotowanie i druk materiałów szkoleniowych
- d) przygotowanie pomocy dydaktycznych
- e) przygotowanie i udostępnienie uczestnikom narzędzi wspierających wykorzystywanie nabytych umiejętności w codziennej pracy po szkoleniu
- f) do każdego tematu zapewnienie max 2-3 doświadczonych, renomowanych trenerów, specjalizujących się w danej tematyce
- g) przeprowadzenie szkoleń
- h) przeprowadzenie pre- i post-testu merytorycznego (poziom wiedzy)
- i) przeprowadzenie ankiety bezpośrednio po szkoleniu (poziom reakcji) - wzór ankiety w uzgodnieniu z Bankiem
- j) przeprowadzenie ankiety oceny efektów szkolenia przez uczestnika po 3 miesiącach po szkoleniu (poziom zachowań) -wzór ankiety w uzgodnieniu z Bankiem
- k) przeprowadzenie ankiety oceny efektów szkolenia przez przełożonego uczestnika szkolenia po 3 miesiącach po szkoleniu (poziom zachowań) - wzór ankiety w uzgodnieniu z Bankiem
- l) przeprowadzenie ankiety ocena poprawy efektywności pracy pracowników Banku (wg ankiety do 3 m-cy po realizacji cyklu szkoleń). Ankieta opracowana we współpracy z Bankiem w oparciu o rozpoznane w analizie potrzeb i ocenie pracowniczej luki kompetencyjne
- m) wydanie każdemu z uczestników zaświadczenia/dyplomu ukończenia szkolenia
- n) opracowanie i przekazanie Zleceniodawcy raportu końcowego, podsumowującego ocenę realizacji szkoleń na podstawie przeprowadzonych ankiet wraz z rekomendacjami dalszych działań
- o) do każdego tematu przygotowanie, krótkiego artykułu (3500 znaków) nt. wybranego zagadnienia ze szkolenia do publikacji w wewnętrznym czasopiśmie Banku oraz na Portalu Wiedzy Akademii Menedżera BGŻ.

### **Efektywność szkoleń będzie rozliczana według wskaźników:**

- 80% uczestników oceni szkolenie, jako spełniające ich oczekiwania - ankieta ewal. bezpośrednio po szkoleniu (poziom reakcji),
- 70% uczestników wykaże nabycie nowej wiedzy wg pre- i posttestu merytorycznego (poziom wiedzy),
- 60% uczestników będzie efektywnie stosować nowe umiejętności - formularz oceny efektów szkolenia przez uczestnika oraz przez przełożonego do 3 miesięcy po szkoleniu (poziom zachowań).
- 70% pracowników Banku (uczestników szkolenia) wykaże, że wykonuje sprawniej swoje obowiązki dzięki lepszemu zarządzaniu czasem, zadaniami i oraz wykaże wyższą efektywność osobistą i komunikacyjną(wg ankiety do 3 m-cy po realizacji cyklu szkoleń; ankieta sporządzona zostanie w oparciu o rozpoznane w analizie potrzeb i ocenie pracowniczej luki kompetencyjne)

W przypadku nie osiągnięcia zakładanych wyników efektywności szkoleń wymienionych powyżej, firma szkoleniowa zapłaci Bankowi umowne odszkodowanie od wartości projektu.

### **Kryteria wyboru firmy szkoleniowej:**

- wartości merytoryczne programu
- kwalifikacje i dostępność trenerów (na podstawie załączonych CV)

- doświadczenia w środowisku bankowo-finasowym
- mobilność terytorialna
- cena za dzień szkoleniowy

Szkolenia będą współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

Prosimy Państwa o ewentualne referencje dotyczące realizacji szkoleń w ramach projektów finansowanych z EFS. W przypadku braku ww referencji prosimy o przedłożenie referencji od co najmniej 3 klientów, z którymi dotychczas Państwo współpracowali.

Do oferty należy dołączyć:

- wypełnione Oświadczenie (Załącznik nr 1) niniejszego zapytania ofertowego, podpisane przez osoby upoważnione do reprezentowania Oferenta,
- wypełnione Ogólne zasady prowadzenia i warunki udziału oferenta w realizowanych przez BGŻ S.A. procesach zakupowych (Załącznik nr 2).

Ofertę z propozycją cenową, na cały cykl szkoleń lub wybrane tematy, proszę przesłać na:

1. adres e-mail: [m.czarniawska@bgz.pl](mailto:m.czarniawska@bgz.pl); kontakt telefoniczny (022) 860 52 67 lub
2. adres: BGŻ S.A. Departament Zakupów Centralnych  
Magdalena Czarniawska  
ul. Kasprzaka 10/16, 01-211 Warszawa

Oczekujemy odpowiedzi do dnia **15.02.2010r. do godz. 12.00.**

Z poważaniem,

Dyrektor Departamentu  
Zakupów Centralnych  
Małgorzata Ejerma

Magdalena Czarniawska