



SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Część nr 1:

Szkolenie certyfikowane CS 1 - Obsługa systemów rezerwacyjnych wykorzystywanych przez biura podróży (min.4 systemy)

2 cykle (2017 i 2018 rok)

W jednym cyklu 2 gr. x ok. 15 os. x 16 godz. dydaktycznych (2 dni)

termin: IV-VI 2017 oraz IV-VI - 2018 (dokładny termin i godziny zajęć, będą ustalone indywidualnie w porozumieniu z zamawiającym)

Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie szkolenia z zakresu obsługi systemów rezerwacyjnych używanych i wykorzystywanych przez biura podróży, dla ok. 60 osób (w dwóch latach 2017 i 2018 roku) – uczestników projektu Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój: „**STREFA ROZWOJU KOMPETENCJI: nowoczesny program przygotowywania studentów wydziału Turystyki i Rekreacji AWF w Poznaniu do wejścia na rynek pracy**”. Uczestnikami projektu są osoby młode w wieku od 20 do 28 lat, studenci ostatniego roku studiów licencjackich oraz magisterskich. Miejscem prowadzenia zajęć będzie Akademia Wychowania Fizycznego w Poznaniu, ul. Królowej Jadwigi 27/39.

Cel podstawowy szkolenia:

- zapoznanie uczestników z obsługą wybranych systemów rezerwacyjnych, istniejących na rynku usług turystycznych,
- nabycie umiejętności obsługi klienta z wykorzystaniem systemów rezerwacyjnych .

Program kursu powinien zawierać następujące zagadnienia:

- Wyszukiwanie imprez spełniających określone oczekiwania klienta,
- Dokonywanie rezerwacji imprez w systemach,
- Druk dokumentów (potwierdzenie rezerwacji, opis imprezy, warunki uczestnictwa, rozliczenie – KP, faktura)
- Modyfikacja rezerwacji,
- Raporty.

Program zajęć może być zmodyfikowany w zależności od potrzeb grupy i uznania trenera.



Zakres obowiązków:

- prowadzenie listy obecności,
- prowadzenie dziennika zajęć i na jego podstawie złożenia sprawozdania końcowego oraz innych dokumentów związanych z realizacją usługi (np. ankietyzacja na koniec kursu, monitoring zdjęciowy) zgodnie ze wzorami i wytycznymi przekazanymi przez zamawiającego,
- prowadzenie ewidencji godzin pracy w miesiącu,
- udostępnienie materiałów szkoleniowych w formie on-line,
- przeprowadzenie egzaminu potwierdzającego nabycie określonych umiejętności i kwalifikacji zawodowych i wydanie na tej podstawie odpowiedniego certyfikatu.

Wymagania:

Trener musi posiadać wykształcenie wyższe lub adekwatne, certyfikaty/zaświadczenia umożliwiające przeprowadzenie danego wsparcia, tj. posiada odpowiednią wiedzę i praktyczne doświadczenie w danym obszarze, zapewniające wysoki poziom merytoryczny szkolenia oraz doświadczenie w prowadzeniu szkoleń, wykładów, warsztatów itp. w dziedzinie zgodnej z tematyką szkolenia prowadzonego w ramach projektu (co najmniej 2 – letnie doświadczenie zawodowe w dziedzinie zgodnej z tematyką szkolenia określonego w „Opisie przedmiotu zamówienia”)

Oferta obejmuje realizację szkolenia i egzaminu, w tym koszty pracy trenera (zakwaterowania, pobytu i przejazdów) oraz materiały szkoleniowe.

Uczestnicy otrzymają certyfikaty ukończenia kursu ze szczegółową listą zdobytych umiejętności.

Część nr 2:

Szkolenie certyfikowane CS 2 - Obsługa klienta w biurze podróży z wykorzystaniem systemów rezerwacyjnych

2 cykle (2017 i 2018 rok)

W jednym 2 gr. x ok. 15 os. x 32 godz. dydaktyczne (4 dni)

termin: IV-VI 2017 oraz IV-VI 2018 (dokładny termin i godziny zajęć, będą ustalone indywidualnie w porozumieniu z zamawiającym)

Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie szkolenia na specjalistę ds. turystyki, dla ok. 60 osób (w dwóch latach 2017 i 2018 roku) – uczestników projektu Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój: „**STREFA ROZWOJU KOMPETENCJI: nowoczesny**



program przygotowywania studentów wydziału Turystyki i Rekreacji AWF w Poznaniu do wejścia na rynek pracy". Uczestnikami projektu są osoby młode w wieku od 20 do 28 lat, studenci ostatniego roku studiów licencjackich oraz magisterskich.

Miejszem prowadzenia zajęć będzie Akademia Wychowania Fizycznego w Poznaniu, ul. Królowej Jadwigi 27/39.

Cel szkolenia:

- Zapoznanie uczestników z podstawami działań marketingowych w biurach turystycznych, systemami współpracy z Touroperatorami, Agentami.
- Nabycie umiejętności posługiwania się wybranymi systemami rezerwacyjnymi np.: MerlinX, Bluevendo, Sykon, TOM itp.

Program kursu powinien zawierać:

- Współpraca z Touroperatorami, umowy agencyjne
- Działania marketingowe, plany sprzedaży,
- Systemy motywacyjne dla sprzedawców,
- Omówienie katalogów ofert turystycznych,
- Cena usługi turystycznej – promocje
- Omówienie systemu rezerwacji MERLINX (Umowy, warunki uczestnictwa, CRM, kalkulacja ceny, rozliczanie sprzedaży, dokumentacja)
- Omówienie innych systemów rezerwacyjnych np. Bluevendo, Sykon, TOM, Euroticket, Travella, Sart itp.
- Obsługa telefoniczna i internetowa klientów

Program zajęć może być zmodyfikowany w zależności od potrzeb grupy i uznania trenera.

Zakres obowiązków:

- prowadzenie listy obecności,
- prowadzenie dziennika zajęć i na jego podstawie złożenia sprawozdania końcowego oraz innych dokumentów związanych z realizacją usługi (np. ankietyzacja na koniec kursu, monitoring zdjęciowy) zgodnie ze wzorami i wytycznymi przekazanymi przez zamawiającego,
- prowadzenie ewidencji godzin pracy w miesiącu,
- udostępnienie materiałów szkoleniowych w formie on-line,
- przeprowadzenie egzaminu potwierdzającego nabycie określonych umiejętności i kwalifikacji zawodowych i wydanie na tej podstawie odpowiedniego certyfikatu.

Wymagania:

Trener musi posiadać wykształcenie wyższe lub adekwatne, certyfikaty/zaświadczenia umożliwiające przeprowadzenie danego wsparcia, tj. posiada odpowiednią wiedzę i praktyczne doświadczenie w danym obszarze, zapewniające wysoki poziom merytoryczny



szkolenia oraz doświadczenie w prowadzeniu szkoleń, wykładów, warsztatów itp. w dziedzinie zgodnej z tematyką szkolenia prowadzonego w ramach projektu (co najmniej 2 – letnie doświadczenie zawodowe w dziedzinie zgodnej z tematyką szkolenia określonego w „Opisie przedmiotu zamówienia”)

Oferta obejmuje realizację szkolenia i egzaminu, w tym koszty pracy trenera (zakwaterowania, pobytu i przejazdów) oraz materiały szkoleniowe.

Uczestnicy otrzymają certyfikaty ukończenia kursu ze szczegółową listą zdobytych umiejętności.

Część nr 3:

Szkolenie certyfikowane CS 7 – Obsługa systemu zarządzania hotelem i rezerwacji hotelowych Fidelio/Chart

2 cykle (2017 i 2018 rok)

W jednym cyklu 2 gr. x ok. 15 os. x 32 godz. dydaktyczne (4 dni)

termin: IV-VI 2017 oraz IV-VI 2018 (dokładny termin i godziny zajęć, będą ustalone indywidualnie w porozumieniu z zamawiającym)

Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie kursu w zakresie obsługi systemu hotelowego obejmującego zarządzanie różnymi aspektami związanymi z profesjonalną obsługą gości hotelowych. Kurs ma być przeprowadzony dla ok. 30 osób (w dwóch latach 2017 i 2018 roku) – uczestników projektu Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój: „**STREFA ROZWOJU KOMPETENCJI: nowoczesny program przygotowywania studentów wydziału Turystyki i Rekreacji AWF w Poznaniu do wejścia na rynek pracy**”. Uczestnikami projektu są osoby młode w wieku od 20 do 28 lat, studenci ostatniego roku studiów licencjackich oraz magisterskich Wydziału Turystyki i Rekreacji AWF w Poznaniu.

Cel szkolenia:

- Zapoznanie studentów z nowoczesnym zarządzaniem rezerwacjami, meldunkami, wydawaniem posiłków, usługami dodatkowymi oraz z możliwościami koordynacji zadań zespołu ludzi pracujących przy obsłudze hotelowej (m.in. recepcji, restauracji, służb sprzątających).

Program kursu powinien zawierać:

- Zasady rezerwacji hotelowych (grupowych i indywidualnych), modyfikacja rezerwacji, cenniki, potwierdzenia rezerwacji,
- Realizacja rezerwacji (meldunek), usługi dodatkowe np. wypożyczalnia sprzętu, basen,
- Rozliczenie klientów, obsługa należności,



- Raporty i zestawienia.

Program zajęć może być zmodyfikowany w zależności od potrzeb grupy i uznania trenera.

Zakres obowiązków:

- prowadzenie listy obecności,
- prowadzenie dziennika zajęć i na jego podstawie złożenia sprawozdania końcowego oraz innych dokumentów związanych z realizacją usługi (np. ankietyzacja na koniec kursu, monitoring zdjęciowy) zgodnie ze wzorami i wytycznymi przekazanymi przez zamawiającego,
- prowadzenie ewidencji godzin pracy w miesiącu,
- udostępnienie materiałów szkoleniowych w formie on-line,
- przeprowadzenie egzaminu potwierdzającego nabycie określonych kompetencji, kwalifikacji i wydanie na tej podstawie odpowiedniego dokumentu.

Wymagania:

Trener musi posiadać wykształcenie wyższe lub adekwatne, certyfikaty/zaświadczenia umożliwiające przeprowadzenie danego wsparcia, tj. posiada odpowiednią wiedzę i praktyczne doświadczenie w danym obszarze, zapewniające wysoki poziom merytoryczny szkolenia oraz doświadczenie w prowadzeniu szkoleń, wykładów, warsztatów itp. w dziedzinie zgodnej z tematyką szkolenia prowadzonego w ramach projektu (co najmniej 2 – letnie doświadczenie zawodowe w dziedzinie zgodnej z tematyką szkolenia określonego w „Opisie przedmiotu zamówienia”)

Oferta obejmuje realizację szkolenia i egzaminu, w tym koszty pracy trenera (zakwaterowania, pobytu i przejazdów) oraz materiały szkoleniowe.

Uczestnicy otrzymają certyfikaty ukończenia kursu ze szczegółową listą zdobytych umiejętności.

Część nr 4:

Szkolenie certyfikowane CS 8 – Obsługa systemu zarządzania obiektami sportowymi typu klub fitness, spa itp.

2 cykle (2017 i 2018 rok)

W jednym cyklu 1 gr. x ok. 15 os. x 9 godz. dydaktycznych (1 dni)

termin: IV-VI 2017 oraz IV-VI 2018 (dokładny termin i godziny zajęć, będą ustalone indywidualnie w porozumieniu z zamawiającym)



Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie kursu w zakresie obsługi systemu zarządzania obiektami sportowymi typu kluby fitness, spa itp. oraz różnymi aspektami związanymi z profesjonalną obsługą gości klubu. Kurs ma być przeprowadzony dla ok. 30 osób (w dwóch latach 2017 i 2018 roku) – uczestników projektu Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój: „**STREFA ROZWOJU KOMPETENCJI: nowoczesny program przygotowywania studentów wydziału Turystyki i Rekreacji AWF w Poznaniu do wejścia na rynek pracy**”. Uczestnikami projektu są osoby młode w wieku od 20 do 28 lat, studenci ostatniego roku studiów licencjackich oraz magisterskich Wydziału Turystyki i Rekreacji AWF w Poznaniu.

Cel szkolenia:

- Zapoznanie studentów z nowoczesnym zarządzaniem obiektem sportowym przy pomocy systemu komputerowego; usługami, rezerwacjami, karnetami klientów tychże obiektów.

Program kursu powinien zawierać:

- Wprowadzenie do systemu (podstawowa konfiguracja, dodawanie klientów),
- sprzedaż towarów, karnetów oraz usług,
- wykorzystywanie oprogramowanie do zarządzania w marketingu,
- integracja stron www z programem - rezerwacje online,
- raportowanie, analizy.

Program zajęć może być zmodyfikowany w zależności od potrzeb grupy i uznania trenera.

Zakres obowiązków:

- prowadzenie listy obecności,
- prowadzenie dziennika zajęć i na jego podstawie złożenia sprawozdania końcowego oraz innych dokumentów związanych z realizacją usługi (np. ankietyzacja na koniec kursu, monitoring zdjęciowy) zgodnie ze wzorami i wytycznymi przekazanymi przez zamawiającego,
- prowadzenie ewidencji godzin pracy w miesiącu,
- udostępnienie materiałów szkoleniowych w formie on-line,
- przeprowadzenie egzaminu potwierdzającego nabycie określonych kompetencji, kwalifikacji i wydanie na tej podstawie odpowiedniego dokumentu.

Wymagania:

Trener musi posiadać wykształcenie wyższe lub adekwatne, certyfikaty/zaświadczenia umożliwiające przeprowadzenie danego wsparcia, tj. posiada odpowiednią wiedzę i praktyczne doświadczenie w danym obszarze, zapewniające wysoki poziom merytoryczny szkolenia oraz doświadczenie w prowadzeniu szkoleń, wykładów, warsztatów itp. w dziedzinie zgodnej z tematyką szkolenia prowadzonego w ramach projektu (co najmniej 2 – letnie doświadczenie zawodowe w dziedzinie zgodnej z tematyką szkolenia określonego w „Opisie przedmiotu zamówienia”)



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Oferta obejmuje realizację szkolenia i egzaminu, w tym koszty pracy trenera (zakwaterowania, pobytu i przejazdów) oraz materiały szkoleniowe.

Uczestnicy otrzymają certyfikaty ukończenia kursu ze szczegółową listą zdobytych umiejętności.