**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ РЯДА КОРПОРАТИВНЫХ ТРЕНИНГОВ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА АКБ «ТУРОНБАНК»**

**Место, условия и сроки (периоды) оказания услуг:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Время проведения: | июль 2019 года |
| 2 | Длительность тренинга: | не более 4-х дней (8-ми часовые дни) |
| 3 | География проведения: | крупные города Республики Узбекистан  (г.Ташкент, г.Навои, г.Ургенч, г.Карши, г.Фергана) |
| 4 | Количество участников: | около 100 человек (5 или 6 групп, до 20-ти чел. в гр.) |
| 5 | Тематика: | * Командообразование * Конфликт и стресс менеджмент * Навыки эффективного обслуживания |
|  |  |  |

**Требования к местам проведения тренингов и размещения участников:**

* местом проведения Семинара может являться пансионат, загородная база отдыха, гостиничный комплекс, с уровнем комфорта, соответствующим категории не менее «4 звезды» (оплачивается Исполнителем);
* место проведения Семинара должно быть удобно расположено для организации трансфера участников из аэропортов, ж/д вокзалов, автовокзалов в соответствии с регионами, указанными в техническом задании;
* помещение для проведения тренингов должно соответствовать заданным целям;
* помещения для проведения тренингов и общих мероприятий должны быть обеспечены питьевой водой в течение всего периода проведения семинаров в соответствии с датами, указанными в техническом задании;

**Требования к Компании-исполнителю:**

* наличие положительного и достаточного опыта организации и проведения профориентационных тренингов/иных обучающих мероприятий для взрослой аудитории по не менее чем 4 договорам за период 2015-2019 г.г.,
* опыт разработки тренинговых программ;
* наличие возможности проведения тренингов одновременно в различных регионах страны.

**Требования к тренерскому составу:**

* опыт работы тренером у привлекаемых к оказанию услуг тренеров не менее 4-х профориентационных тренингов/иных обучающих мероприятий для взрослой аудитории в период 2015-2019 г.г.

**Программа семинара:**

Необходимо разработать программу тренинга с подробным описанием ее блоков:

1. командообразование.
2. управление конфликтными ситуациями
3. управление стрессовыми ситуациями.
4. навыки эффективного обслуживания

* **Командообразование:** в ходе тренинга каждый ученик должен получить полное представление об эффективности взаимодействии в коллективе, в котором он работает. Участники должны познакомиться с сослуживцами, узнать личностные особенности друг друга, научиться эффективно взаимодействовать, решать командные задачи и работать

в коллективе Помимо осознания и понимания своих индивидуальных особенностей, участники должны осознать свою роль и место в коллективе.

* **Управление конфликтными ситуациями:** участники тренинга должны разобраться с общими понятиями по конфликтам, узнать пути и методы их разрешения, успешно проецировать на свою рабочую деятельность, осознать и раскрыть собственный потенциал, освоить методы планирования своей будущей профессиональной карьеры.
* **Управление стрессовыми ситуациями:** участники тренинга должны разобраться с общими понятиями по стрессу, узнать способы и методы управления стрессом, успешно применять освоенный материал в своей повседневной рабочей деятельности.
* **Навыки эффективного обслуживания:** информирование участников тренинга о Миссии, Стратегии, Целях и Задачах, Ценностях АКБ «Туронбанк». Участники должны узнать о АКБ «Туронбанк», о его деятельности и принятых корпоративных стандартов по обслуживанию клиентов банка. Разобрать и освоить материал об этапах обслуживания. Узнать и осознать роль качества обслуживания в развитии банка.

Программа тренинга должна включать в себя различные формы обучения и получения информации: лекции, тренинги, деловые игры и интерактивные занятия. Формы работы на семинаре должны быть разделены на индивидуальную работу, работу в группе и одновременную работу в нескольких малых группах.

Разработанная программа тренинга должна быть в обязательном порядке согласована с соответствующими подразделениями АКБ «Туронбанка».

Согласованная программа тренинга оформляется Приложением к заключаемому договору и будет являться его неотъемлемой частью.

**Примерная форма программы тренинга**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1 день. Наименование темы.**  **Цели тренинга: - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | |
| **Сессия** | **Период** | **Время** | **Тема** | **Методы** | **Результат** |
| N | с  ЧЧ:ММ – по  ЧЧ:ММ | ММ | Наименование подраздела | Какие методы | К чему это приведет? |
| **2 день. Наименование темы.**  **Цели тренинга: - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | |
| N | с  ЧЧ:ММ – по  ЧЧ:ММ | ММ | Наименование подраздела | Какие методы | К чему это приведет? |
| **3 день. Наименование темы.**  **Цели тренинга: - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | |
| N | с  ЧЧ:ММ – по  ЧЧ:ММ | ММ | Наименование подраздела | Какие методы | К чему это приведет? |
| **4 день. Наименование темы.**  **Цели тренинга: - \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | |
| N | с  ЧЧ:ММ – по  ЧЧ:ММ | ММ | Наименование подраздела | Какие методы | К чему это приведет? |
| **Завершение тренинга**  **Вручение сертификатов о прохождении** | | | | | |

*Примечание: Каждый блок по сессиям тренинга должен быть подробно описан*

**Организация перерывов на кофе:**

Обязательное требование к организации питания:

В течение всего периода проведения тренингов должны быть организованы перерывы на кофе 2 раза в день, где должны быть обеспечены питьевой водой, кофе, чай и сладкий стол.

**Раздаточная продукция:**

Набор раздаточной продукции для участников тренинга должен включать:

1. ручку,
2. раздаточный материал
3. другие принадлежности необходимые для проведения ролевых и иных игр предусмотренные программой тренинга.

Количество комплектов раздаточной продукции должно соответствовать заявленному количеству участников.

Необходимо организовать доставку указанной раздаточной продукции к месту проведения тренингов и выдачу ее участникам.

**Результаты оказания услуг:**

По окончании тренинга участники должны:

* знать о АКБ «Туронбанк», его филиалах, о направлениях деятельности банка, о программах стратегического развития, о целях и задачах, о миссии банка, о принятых в банке корпоративного стандарта обслуживания клиентов;
* знать о методах эффективного взаимодействия в коллективе;
* уметь работать слаженно одной командой и решать командные задачи;
* получить навыки управления конфликтными ситуациями;
* получить навыки управления стрессовыми ситуациями;
* получить навыки эффективного обслуживания клиентов.

По результатам тренингов Заказчику должны быть представлен письменный отчет о проведенных тренингах с указанием статистических данных, используемых методик и упражнений; рекомендации по развитию наиболее перспективных сотрудников; а также материалы для размещения в корпоративных СМИ, профессиональные фото- и видеоматериалы на электронных носителях.

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**документов, предоставляемых в Дирекцию по Безопасности для**

**осуществления проверочных мероприятий в отношении**

**кандидата в контрагенты**

**1. Анкета участника тендера (конкурса);**

**2. Копия устава предприятия (организации);**

**3. Приказ на Директора;**

**4. Копия лицензии, ЕСЛИ ПРЕДУСМОТРЕНО;**

**5. Копия свидетельства о Государственной регистрации;**

**6. Копии документов, удостоверяющих личность учредителей**

**предприятия (организации).**