

Zakres i harmonogram szkoleń Design Thinking / Service Design dla pracowników Szczecińskiego Parku Naukowo-Technologicznego Sp. z o.o.

w ramach projektu „Kompetencje drogą do sukcesu” Działanie 1.16 Zwiększenie dostępu do usług Instytucji Otoczenia Biznesu Typ projekt II Zwiększenie potencjału Instytucji Otoczenia Biznesu współfinansowanego z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Zachodniopomorskiego 2014 -2020

1. Celem szkoleń jest podniesienie kompetencji w zakresie Design Thinking / Service Design przez pracowników SPNT aby świadczyć nowe specjalistyczne usługi doradcze na rzecz przedsiębiorców, w tym MŚP z zakresu wykorzystania Design Thinking / Service Design.
2. Miejsce szkoleń: siedziba Zamawiającego w Szczecinie, ul. Cyfrowa 6, infrastruktura szkoleniowa wyposażona w tablicę/flipchart, projektor (HDMI), szerokopasmowy dostęp do internetu. Indywidualne stanowiska komputerowe dla każdego uczestnika szkolenia odpowiadające wymaganiom technicznym z możliwością wgrania oprogramowania szkoleniowego.
3. Z uwagi na niestabilną sytuację epidemiczną w kraju Zamawiający zakłada możliwość szkoleń online w formie wideokonferencji, jednakże decyzja o formie szkoleń zostanie podjęta przez Zamawiającego przed terminem szkoleń.

Forma prowadzenia szkoleń zdalnych będzie tożsama ze szkoleniami realizowanymi w stacjonarnym trybie. Zajęcia prowadzone będą przez tych samych trenerów, według tego samego programu. Zajęcia prowadzone będą na żywo, za pośrednictwem internetu przez trenera w czasie rzeczywistym, który na bieżąco będzie reagował i miał kontakt z grupą. Uczestnicy szkoleń będą mieli także stały kontakt z innymi uczestnikami. Przystąpienie do szkoleń będzie polegało na otrzymaniu od Wykonawcy szkoleń zaproszenia drogą mailową z linkiem adresu, po kliknięciu którego odbędzie się połączenie zdalnie przy użyciu specjalistycznego systemu telekonferencyjnego, tworząc "wirtualną klasę". Osoba prowadzącego oraz obraz z rzutnika będzie widoczna dla uczestników szkolenia. Czas szkolenia będzie zgodny z harmonogramem szkoleń tradycyjnych. Podczas zajęć, oprócz wizji, fonii, będzie dostęp do czatu tekstowego (z trenerem i z grupą - innymi uczestnikami), będzie możliwość przekazywania między trenerem a uczestnikami plików/załączników, zadawania pytań, otrzymywania poprawek itp. Na prośbę uczestnika, trener będzie miał również dostęp do całości ekranu i kursora komputera szkolonego ("przejęcie myszy i klawiatury") w celu poprawy, skomentowania czy pokazania wykonania danej czynności.

Podczas szkolenia Wykonawca będzie korzystał z platformy Zoom do telekonferencji, Webex lub równoważnej, główne materiały szkoleniowe będą przekazywane w formie elektronicznej za pomocą Google Classroom lub równoważnych oraz do bieżącej wymiany informacji

tekstowych wspomagać się będzie aplikacją Slack lub równoważną. Po podpisaniu umowy z Zamawiającym Wykonawca prześle komplet informacji technicznych do weryfikacji przez Zamawiającego oraz będzie służył asystą techniczną.

4. Termin szkoleń: 28-29 styczeń 2021, 1-3 luty 2021 r.
5. Liczba uczestników: **6** osób stanowiących pracowników Zamawiającego zatrudnionych na stanowiskach: Menedżer działu projektów, Project Managers, Specjalista ds. projektów, Specjalista ds. Marketingu.
6. Wykonawca przygotowuje Koncepcję realizacji zamówienia stanowiący plan 5-dniowego szkolenia zawierający co najmniej następujące elementy:
 - a) gwarancję wykonania analizy potrzeb szkoleniowych uczestników szkolenia Design Thinking / Service Design;
 - b) opis merytoryczny materiałów szkoleniowych;
 - c) gwarancję przeprowadzenia 5-dniowych szkoleń (8-godzinny dzień szkoleniowy stanowiący min 75% godzin warsztatowych) z przerwą kawową i lunchem zapewnionym przez Zamawiającego;
 - d) gwarancję adaptacji programu oraz materiałów szkoleniowych do planowanego rezultatu po wykonaniu szkoleń;
 - e) gwarancję certyfikatu ukończenia szkolenia dla każdego uczestnika zawierającego: dane szkolącego, dane szkolonego, cel szkolenia, harmonogram, tematykę szkolenia z podaniem ilości godzin;
 - f) gwarancję wykonania raportu poszkoleniowego z rekomendacjami oraz wynikami ankiety dotyczącymi każdego uczestnika szkolenia.
7. Koncepcja szkolenia z podziałem na poszczególne 5 dni będzie zawierała co najmniej:
 - 7.1. Wprowadzenie do metodyki Design Thinking
 - a) Jak stworzyć i pracować z personą i mapą empatii.
 - b) Rola definiowania w procesie Design Thinking
 - c) Diagnoza potrzeb, sposoby generowanie pomysłów.
 - 7.2. Sposoby efektywnego prototypowania.
 - a) Rola testowania w Design Thinking
 - b) Warsztaty na wybranym problemem biznesowym, przykładowym case study przy użyciu metodyki Design Thinking
 - 7.3. Wprowadzenie do Projektowania Usług (Service Design)
 - a) Jak projektować nowoczesne usługi?
 - b) Jak wykorzystać Service Design w organizacji?
 - c) Co to jest Ścieżka Klienta i jak ją skutecznie zaprojektować?
 - d) Czym jest Service Blueprint?
 - 7.4. Warsztaty na wybranym problemem biznesowym, przykładowym case study przy użyciu metodyki Service Design
8. Warsztaty winny zakończyć się efektem końcowym:

- a) Jak przekazywać wiedzę o Design Thinking/ projektowaniu usług (Service Design).
- b) Jak przygotować, zorganizować i moderować warsztaty.
- c) Jak wybrać odpowiednie narzędzia.

9. Wykonawca w ramach szkoleń zapewni wszystkim uczestników szkoleń:

Strona | 3

- a) Profesjonalne i dedykowane materiały szkoleniowe.
- b) Materiały do prototypowania.
- c) Podręcznik w języku polskim z „Design Thinking” oraz podręcznik „Service Design”
- d) Dostęp do plansz/narzędzi po szkoleniu.
- e) Konsultacje dla każdego uczestnika po szkoleniu (do 2 h w formie online - wideokonferencja).