

(Ek-B: Teknik Şartname (İş Tanımı))

İŞ TANIMI (TEKNİK ŞARTNAME) STANDART FORMU

(Hizmet Alımları için)

Proje Adı: Dijital Dönüşüm Eğitimle Başlar Projesi

1. ARKA PLAN (Proje Teklifi Hakkında Bilgi)

Dijital Dönüşüm Eğitimle Başlar Projesi, Samsun,Amasya, Çorum ve Tokat 112 AÇM Müdürlüğü tarafından Orta Karadeniz Kalkınma Ajansına Teknik Destek Programı kapsamında hazırlanmıştır. Amacı, Samsun, Çorum, Tokat ve Amasya illerindeki 112 AÇM Müdürlüğünde görev yapan tüm personelin mesleki bilgi ve becerilerini geliştirerek sunulan hizmetin etkinliğini ve verimliliğini artıracak olan Proje kapsamında 4 farklı konuda her konu için 4 saat olmak üzere 16 saat eğitici eğitimlerin verilmesi planlanmıştır. Söz konusu Müdürlüklerin 7/24 saat esaslı çalışması nedeniyle Samsun'dan 10, Çorum'dan 5, Tokat'dan 5, Amasya'dan 5 kişi olmak üzere toplamda 25 kişiden oluşan gruba **yüzyüze eğitici eğitimi** verilecek şekilde günlük 8 saat düzenlenecek olan eğitici eğitimleri, yüklenici firma tarafından toplamda 16 saat olarak planlanacaktır. Alanında uzman eğitimciler tarafından toplamda 400 saat (16 saat/1 kişi* 25 personel) sürecek olan eğitimlerin toplamda 2 gün sürmesi (16 saat *1 grup/ 4 il *Toplam 25 kişi/1grup) hedeflenmektedir. **Eğitimler Samsun Merkez'de yapılacak olup yüzyüze eğitim alacak 25 kişi dışındaki Samsun, Amasya, Çorum, Tokat illerinde 112 AÇM Müdürlüklerinde görev yapan diğer personeller bu eğitimlere online olarakda katılabileceklerdir.**

2. SÖZLEŞME HEDEFLERİ**2.1 Hizmet sağlayıcıdan beklenen sonuçlar**

Dijital Dönüşüm Eğitimle Başlar Projesi, kapsamında Samsun,Amasya,Çorum ve Tokat 112 AÇM Müdürlüklerinde çağrılıcı olarak görev yapan ancak yetişkin eğitimi alanında da yetkin 25 personele toplamda 400 saat (16 saat/1 kişi* 25 personel) süren yüzyüze veya online olarak eğitici eğitimleri verilerek mesleki bilgi ve becerilerin geliştirilmesi ve daha sonra eğitici eğitimi alan personellerin kendi kurumlarında bu eğitimleri devam ettirecek yeterliliğe gelmeleri hedeflenmektedir.Bu kapsamda hizmet sağlayıcı tarafından verilecek olan eğitimlerin ;

1. Samsun,Amasya,Çorum ve Tokat 112 AÇM Müdürlüklerinde görev yapan ve eğitici eğitimialacak personellerin mesleki bilgi ve becerilerini geliştirici nitelikte olduğu tespit edilen 4 farklı konuyu içermesi (Telefonla İletişim, Stres ve KrizYönetimi, Zor Vatandaşlarla Başa Çıkma Teknikleri ve Elip Çalışması ve Motivasyon) ,
2. Tüm eğitimlerde grup eğitimi ve yetişkin eğitimi teknikleri kullanılarak Teknik Şartnamenin ekinde sunulan eğitim programına bağlı kalınarak bir çalışma planının (sabah ve öğleden sonra kapsayacak şekilde) Samsun, Amasya,Çorum ve Tokat 112 AÇM Müdürlüklerinin onayı alınarak uygulanması

3.Hizmet sağlayıcı tarafından eğitim materyallerinin ve içeriğinin hazırlanarak (eğitim sunusu vb.) katılımcılar ile paylaşılması,

4. Eğitim sonunda katılımcıların memnuniyet durumlarının analiz edilerek

Samsun,Amasya,Çorum ve Tokat 112 AÇM Müdürlüklerinin AÇM Müdürlüğü ile paylaşılması,

5. Toplamda 400 saat (16 saat/1 kişi*25 personel) sürecek olan eğitimler sonrası tüm katılımcılara eğitim sertifikasının düzenlenerek teslim edilmesi,

3. İŞİN KAPSAMI

3.1. Genel

Samsun 112 AÇM Müdürlüğü tarafından Orta Karadeniz Kalkınma Ajansına Teknik Destek Programı kapsamında hazırlanan “Dijital Dönüşüm Eğitimle Başlar Projesi için,” Samsun, Amasya, Çorum ve Tokat illerindeki 112 AÇM Müdürlüklerinde görev yapan” 25 personelin mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmeye yönelik 4 farklı konuda eğitim için hizmeti satın alınacaktır. Müdürlüğün 7/24 saat esaslı çalışması nedeniyle sabah ve öğleden sonra olacak verilecek şekilde günlük 8 saat düzenlenecek olan eğitimler, yüklenici firma tarafından toplamda 16 saat olarak planlanacaktır.

3.2. Detaylı faaliyetler listesi

1.Yüklenici firma Dijital Dönüşüm Eğitimle Başlar Projesi kapsamında yapılacak olan eğitimin planlanması, yürütülmesi, değerlendirilmesi ve belirlenen sürede tamamlanmasından sorumludur.

2. Yüklenici firma tarafından Müdürlüğün görüşünü ve onayını alarak çalışma sürecinde çalışmaları aksatmadan yerine getirebilecek eğitim için gerekli nitelikte ve sayıda eğitmen temin edecektir.

3. Yüklenici firma tarafından eğitimlerde görevlendirilecek personelin yetişkin eğitimi, etkili iletişim, motivasyon ve ekip çalışması, kriz yönetimi, kurumsal iletişim ve çağrı merkezleri gibi teknik alanlardaki kurumlarda daha önce eğitim vermiş olmak ve eğitim programında yer alan konularda deneyimli olması gerekmektedir.

4. Yüklenici firma tarafından eğitimler yüzyüze veya online olacak şekilde 16 saat*1 grup/*25 kişi/4 il için) olmak üzere toplamda 400 saat olarak verilecek, ulaşım, konaklama, eğitim materyalleri gibi herhangi bir ek maliyet talep edilmeyecektir.

3.3 Sonuçlar

Çalışmanın sonunda;

3. Samsun,Amasya,Çorum ve Tokat 112 AÇM Müdürlükleri Çağrı Merkezinde görev yapan 25 personele 4 farklı konuda 2 gün boyunca toplamda 400 saat süren (16 saat/1 grup*1 grup* kişi / 4 ilden 25 kişi) eğitimler tamamlanmış,

4..Eğitime katılan tđm katılımcılara değerlendirme anketleri dđzenlenmiř (25 adet),

5.Tđm katılımcılara Katılım Sertifikaları dağıtılmış (25 adet)

4. LOJİSTİK VE ZAMANLAMA

4.1. Hizmetin sağlanacağı yer:

Samsun 112 AÇM Mđdđrlđęđnđn faaliyet gđsterdięi resmi adresde gerçekleştirilecektir. Sđz konusu adres aşağıda sunulmuştur:

Samsun 112 AÇM Mđdđrlđęđ :İstiklal Mah. Recep Tayyip Erdoğan Bulvarı, 919.Sk No:20 Atakum /Samsun

4.2. Öngörđlen başlama tarihi ve uygulama sđresi

Öngörđlen başlama tarihi 01.07.2022 olup uygulama sđresi bu tarihten itibaren maksimum 180 gđn / 12 hafta olacaktır.

4.3. Çalışmada online eğitimlerde gerekli olan teknik alt tapı Samsun 112 AÇM Mđdđrlđęđ tarafından karşılanacaktır.

5. GEREKLİLİKLER

5.1. Personel

Proje kapsamında çalışması öngörđlen eğitmenlerin yetişkin eğitimi, etkili iletişim, motivasyon ve ekip çalışması, kriz yđnetimi, kurumsal iletişim ve ağrı merkezleri gibi teknik alanlardaki kurumlarda daha önce eğitim vermiş olmak ve eğitim programında yer alan konularda deneyimli olması ve bu alandaki tecrđbelerini belgelemeleri gerekmektedir.

5.2. Hizmet sağlayıcı tarafından temin edilecek ekipman ve olanaklar. Bu sđzleřme kapsamında mal alımı yapılmayacaktır.

Çalışmada dđzenlenecek eğitimlerde gerekli olan eğitim yeri, projeksiyon, sunu tahtası vb. materyalleri ile online eğitim için gerekli olan teknik altyapı hizmetleri Samsun 112 AÇM Mđdđrlđkleri tarafından karşılanacak olup yđklenici firma eğitim programının, içeriğinin eğitim sunuları gibi dđkđmanların hazırlanmasından sorumlu olacak ve gerekli dđkđmaları elektronik ortamda Samsun,Amasya,orum ve Tokat 112 AÇM Mđdđrlđkleri Mđdđrlđęđ ile paylaşılacaktır.

EK

Tarih 29/ 05/ 2022

Başvuru Sahibi

Emin DEMİR

Samsun 112 AÇM Müdürü

EĞİTİM PROGRAMI (Eğitim talepleri için)/Her bir Grup İçin/ Her İl İçin	Konunun Hangi Günde İşleneceği	Konuya Ayrılacak Süre (Saat)	Konu Ele Alınırken Kullanılacak Yöntem (Sunum, Tartışma, Örnek Olay vb.)
1. Konu Başlığı : Telefonla İletişim	1. GÜN	4 saat	Çağrı merkezi çalışanlarının, vatandaşla doğru ve etkili iletişim kurmalarına yönelik role play (kurumsal açılış, kurumsal kapanış, kurumsal aktarma örneği) ve örnek çağrı kayıtlarının incelenmesi
2. Konu Başlığı: Zor Vatandaşla Başa Çıkma Teknikleri	2. Gün	4 saat	Zor vatandaş tiplerini tanımak, zor vatandaşların beklentilerini açıklamak, telefonda dinlemenin önemi, problemlili ve haksız şikayet durumlarında ne yapılması gerektiğini tanımlamak için örnek olaylar, yaşanmış olaylar, çağrı kayıtları ve video gösterimi
3. Konu Başlığı : Stres ve Kriz Yönetimi	3.Gün	4 saat	Çalışanların stres ve kriz yönetimiyle ilgili kavramları açıklayabilme, strese nedn olan faktörleri, stresin belirtilerini sıralayabilme, stresin oluşturduğu biraysel ve kurumsal sonuçları görebilme ve olumsuz stresle başa çıkabilme tekniklerini uygulayabilmek için yaşanmış olaylar, çağrı kayıtları, video gösterimi, beyin fırtınası uygulamaları

4. Konu Başlığı : Ekip Çalışması ve Motivasyon Teknikleri	4.Gün	4 saat	Çalışanların kendi hedeflerini gerçekleştirebilmesi için,motivasyonu yüksek çalışan davranışlarını gerçekleştirmesini sağlamak için rol canlandırma, enerji verici oyunlar
	Toplam Gün Sayısı:4	Toplam Süre: (Saat) 16	

Tarih/...../2022

EK

Başvuru Sahibi
Yetkili Kaşesi / İmzası