



## استشارة خاصة بتكوين أعوان جامعة صفاقس

استشارة عدد 05 / 2019

" تطوير مهارات الإستقبال والتواصل بالمصالح العمومية "

جامعة صفاقس



التاريخ الأقصى لقبول العروض

12 أفريل 2019

استشارة تخص حلقة تكوين



## الفصل 1: "موضوع الاستشارة"

تعتزم جامعة صفاقس اجراء استشارة لتنفيذ دورات تكوينية لفائدة أعاونها والمؤسسات الجامعية التابعة لها في المحاور التالية:

### "تطوير مهارات الإستقبال والتواصل بالمصالح العمومية"

تمتد مدة انجاز الدورة يومين وتكون خلال نهاية شهر أفريل 2019 بمقر جامعة صفاقس أو بمقر إحدى المؤسسات الجامعية التابعة لها.

يتم تحديد موعد الدورة بالتنسيق بين مكتب التكوين وإدارة الجامعة.

تهدف هذه الدورة التكوينية إلى:

- تنمية مهارات المشاركين في مختلف مجالات الإستقبال وذلك من خلال تطوير مهارات الإستقبال المباشر للمستفيدين من الخدمات الإدارية أو التواصل عبر الملف أو الإستقبال الورقي أو الرقمي والعمل على تحسين القدرة على التخاطب والإستماع.

## الفصل 2: "المستهدفون"

عدد 20 عوناً ( 1أ، 2أ، 3أ، ب، عملة) قابل للزيادة أو النقصان بنسبة 10%.

## الفصل 3: "الوثائق والشروط المطلوبة"

1- بالنسبة للمكون

- السيرة الذاتية للمكونين، حديثة العهد معمرة بدقة
- نسخ مطابقة للأصل من الشهادات الجامعية تثبت المستوى التعليمي والاختصاص بالنسبة للمكون المقترح مع وجوب إضافة شهادة معادلة بالنسبة للمكون المتحصل على شهادة مسلمة من مؤسسة تعليم عال خاصة.
- وثائق تثبت الخبرة المطلوبة للمكون المقترح وتجربته في الميدان ويشترط أن لا تكون أقل من خمس سنوات وتكون مرفوقة بشهادة ممضاة من مكتب التكوين تبين أن المكون نشط دورات تكوينية في المحور المطلوب.

2- بالنسبة لمكتب التكوين .



\* يلتزم مكتب التكوين بالتأشير على فصول الاستشارة في جميع صفحاتها مع إضافة الإمضاء والختم والتاريخ في الصفحة الأخيرة.

\* التزام مكتب التكوين بعدم تعويض أي مكون دون موافقة مسبقة من الإدارة وبعد الإدلاء بمبررات التغيير.

\* ترخيص للقيام بهذه الدورة التكوينية بالنسبة للأعوان العموميين الذين تم اقتراحهم لتنشيط هذه الدورة التكوينية.

\* تمكين المتكون من الأدوات التالية:

- محفظة من (simili cuir) تحتوي على قلم جاف و مفكرة Bloc Note، ملف ورقي يخص موضوع الحلقة، قرص مضغوط CD يخص حلقة التكوين.
- شهاد في التكوين
- ارسال قوائم الحضور إلى الإدارة ممضاة من قبل المشاركين ومتضمنة وجوبا اسم المكون وإمضاءه.
- ارسال البطاقات التقييمية المتعلقة بقياس رضاء المشاركين.
- يتعين على مكتب التكوين في صورة عجزه عن إنجاز الدورة التكوينية المسندة له ان يعلم الإدارة بذلك ومبرراته قبل موعد انطلاق الدورة بثلاثة أيام على الأقل.

#### الفصل 4: "طريقة تقديم العرض"

تقديم العرض المالي على النحو التالي: الثمن الجملي كامل الأداء للدورة ويشتمل جميع الشروط المطلوبة بالفصل عدد 3 ويكون ثابت وغير قابل للمراجعة في حدود العدد والنسبة المشار إليها أعلاه.

- 1- تقديم المكون أو المكونين
- 2- يتم تقديم تخطيطا مفصلا لمحتوى برنامج الدورة التكوينية مع ضبط روزنامة لتوزيع الحصص والمحاضرات ويتعهد وكيل المكتب بتنفيذ البرنامج الذي تقدم به والذي يمكن تعديله بالاتفاق مع إدارة الجامعة ويلتزم بإجراء حلقة التكوين حسب ما ورد في عرضه الفني بما في ذلك المكونين المقدمين في العرض.

وفي صورة ملاحظة عدم احترام إحدى الشروط المتفق عليها او عدم احترام العرض الفني المقدم بمناسبة القيام بالتكوين فان للجامعة الحق في عدم خلاص كامل ثمن الحلقة محل الإخلال و إعلام مكتب التكوين بالنقائص المسجلة ولا يمكن لمكتب التكوين بأي حال من الأحوال الاعتراض او المطالبة بتعويضات



## الفصل 5 : "منهجية فرز العروض"

يتم اختيار مكتب التكوين بالاعتماد على المنهجية التالية:

- 1) ترتب العروض المالية من الأقل ثمنا إلى الأكثر ثمنا.
- 2) يتم تقييم العرض الفني: يسند للمترشح عددا يتراوح بين 0 و 20 كما يلي:
  - الشهادة العلمية: الأستاذية 4، المستار 6، الدكتوراه 8
  - الخبرة العامة: \* من سنة إلى 5 سنوات: 0
  - \* من 5 سنوات إلى 10 سنوات : 1
  - \* من 10 سنوات إلى 15 سنة : 2
  - \* أكثر من 15 سنة : 3
- الخبرة في المجال: عدد الدورات التكوينية المؤمنة في المجال
  - \* من دورة إل دورتين : 3
  - \* من 03 دورات إلى 04 دورات: 4
  - \* أكثر من 04 دورات: 5
- برنامج الدورة: 4 نقاط

ويتم قبول المترشح الذي قدم عرضا ماليا أقل ثمنا وتحصل على عدد لا يقل عن 20/14

## الفصل 6: "طريقة المشاركة"

يجب ان توجه العروض في ظرف لا يحمل اسم العارض ويكتب عليه عبارة " لا يفتح استشارة تخصص حلقة تكوين حول تطوير مهارات الإستقبال والتواصل بالمصالح العمومية " عن طريق البريد مضمون الوصول او البريد السريع أو عن طريق الإيداع بمكتب الضبط على العنوان التالي: جامعة



صفاقس طريق المطار كلم 0.5 صفاقس وحدد آخر أجل لقبول العروض من قبل مكتب الضبط

المركزي بالجامعة يوم 12 أفريل 2019.

العرض المالي،

المبلغ الجملي باحتساب جميع الآداء	الاداء على القيمة المضافة %19	التمن الجملي دون احتساب الاداء على القيمة المضافة	موضوع حلقة التكوين والمدة المخصصة لها
			تطوير مهارات الإستقبال والتواصل بالمصالح العمومية ( يومان )
..... .....		المجموع	

المبلغ بلسان

القلم: .....

إمضاء وختم مكتب التكوين