



**DYREKTOR GENERALNY
WIELKOPOLSKIEGO URZĘDU WOJEWÓDZKIEGO
W POZNANIU**

Poznań, 11 czerwca 2021 r.

OA-IV.2402.82.2021.2

Zapytanie ofertowe pn. *Zorganizowanie i przeprowadzenie cyklu 4 szkoleń z zakresu umiejętności interpersonalnych o następującej tematyce:*

- *Standardy obsługi i zasady kontaktów z obywatelem*
- *Zarządzanie zespołem (dla kierujących pracownikami*
- *Motywowanie pracowników*
- *Zasady współpracy w zespole-komunikacja i rozwiązywanie konfliktów.
Przeciwdziałanie dyskryminacji w miejscu pracy.*

dla pracowników Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu.

Zamawiający: Wielkopolski Urząd Wojewódzki w Poznaniu, al. Niepodległości 16/18,
61- 713 Poznań.

I. Opis przedmiotu zamówienia:

Zorganizowanie i przeprowadzenie cyklu 4 szkoleń miękkich o następującej tematyce:

- Standardy obsługi i zasady kontaktów z obywatelem -1 dzień szkoleniowy, 8 h lekcyjnych, 2 grupy szkoleniowe, każda do 15 uczestników;
- Zarządzanie zespołem (dla kierujących pracownikami) - 1 dzień szkoleniowy, 8 h lekcyjnych, 2 grupy szkoleniowe, każda do 15 uczestników;
- Motywowanie pracowników - 1 dzień szkoleniowy, 8 h lekcyjnych, 1 grupa szkoleniowa do 15 uczestników;
- Zasady współpracy w zespole – komunikacja i rozwiązywanie konfliktów. Przeciwdziałanie dyskryminacji w miejscu pracy - 1 dzień szkoleniowy, 8 h lekcyjnych, 2 grupy szkoleniowe, każda do 15 uczestników;

dla pracowników Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu.

Szkolenie nr 1

Standardy obsługi i zasady kontaktów z obywatelem.

Program szkolenia

1. Oczekiwania Klientów w kontakcie z Urzędem.
2. Komunikacja werbalna i niewerbalna- podstawy i jej znaczenie w kontaktach z klientami.
3. Negatywne i pozytywne programowanie Klienta – jak język komunikacji kreuje myślenie i komunikację
4. Trudne rozmowy i „trudny klient” – techniki prowadzenia rozmów, gdy pojawiają się emocje.
5. Zarządzanie emocjami własnymi w trakcie rozmowy z Klientem
6. Język niewerbalny. Teoria i warsztat praktyczny
7. Rola pytań otwartych i zamkniętych, struktura rozmów, sztuka zbierania informacji.
8. Budowanie pewności siebie w pracy z klientami.

Zarządzanie zespołem (dla kierujących pracownikami)

Program szkolenia

1. Skuteczna komunikacja jako narzędzie kierowania:
 - narzędzia skutecznej komunikacji interpersonalnej,
 - komunikacja niewerbalna i jej znaczenie w procesie komunikacji,
 - umiejętność aktywnego słuchania w kierowaniu zespołem,
 - bariery komunikacyjne i sposoby ich przezwycięzania,
2. Psychologiczne aspekty w komunikacji:
 - elementy technik wywierania wpływu w procesie komunikacji,
 - czynniki wpływające na funkcjonowanie zespołu - budowanie relacji,
 - ćwiczenia praktyczne,
3. Motywowanie pracowników:
 - rola motywatorów niematerialnych - motywowanie środkami poza finansowymi jako oddziaływanie na sferę potrzeb pracowników,
 - ćwiczenia praktyczne - rozmowa z pracownikiem,
4. Umiejętne delegowanie zadań:
 - czym jest delegowanie zadań?
 - rozmowy dyscyplinujące – plan, projektowanie, poziomy,
 - feedback – jak skutecznie korygować lub wzmacniać,
 - jak krytyka jednostki działa na zespół – studium przypadku,
 - delegowanie w zespole, jak korelować zadania z kompetencjami
5. Metody budowania autorytetu:
 - podstawowe czynniki budujące autorytet,
 - autorytet funkcji, wiedzy i osobowości,
6. Rola i zadania kierownika:
 - diagnoza osobistego potencjału w kierowaniu zespołem,
 - podstawowe umiejętności menadżera w zakresie kierowania zespołem,
7. Style zarządzania:
 - diagnoza osobistego potencjału w kierowaniu zespołem,
8. Organizacja pracy - zarządzanie sobą i pracownikami w czasie:
 - perspektywa planowania - ustalenie i weryfikacja celów działania,
 - metody ustalania i realizacji priorytetów,
 - analiza zakresu obowiązków,
 - ćwiczenia praktyczne,

Motywowanie pracowników.

Program szkolenia

1. Motywacja wprowadzenie - czynniki wpływające na zaangażowanie: materialne i niematerialne.
2. Motywacja jako funkcja kierowania ludźmi i zarządzania. Motywowanie a przywództwo.
3. Teorie motywacji i ich praktyczne zastosowanie.
4. Podstawowe podejścia do motywacji: behawioralne, humanistyczne, poznawcze.
5. Indywidualna motywacja pracownika:
 - a) jak motywować pracowników do pracy?,
 - b) umiejętność rozpoznawania potrzeb pracowników,
 - c) motywacja finansowa i pozafinansowa.
4. Wpływ automotywacji kierowników na podwładnych.
5. Styl kierowania a motywacja.
6. Motywowanie zespołu:
 - a) rola lidera i style przewodzenia ludźmi;
 - b) współzawodnictwo w zespole;
 - c) rozwijanie sukcesu.
7. Skuteczne motywowanie pracowników przy użyciu narzędzi niematerialnych, zasady systemów motywacyjnych.
8. Błędy w motywowaniu.

Szkolenie nr 4

Zasady współpracy w zespole-komunikacja i rozwiązywanie konfliktów. Przeciwdziałanie dyskryminacji w miejscu pracy.

Program szkolenia

1. Specyfika konfliktów oraz ich źródła w miejscu pracy.
2. Konflikty między pracownikami, wewnątrz zespołu i między zespołami – cechy i dynamika.
3. Koszty konfliktu pracowniczego
4. Narzędzia analizy konfliktu: ocena możliwości uzyskania rozwiązań.
5. Szef jako rozjemca, negocjator i mediator: charakterystyka ról.
6. Kluczowe umiejętności w rozwiązywaniu konfliktów wewnątrz organizacji – komunikacyjne, negocjacyjne i mediacyjne.
7. Szef jako negocjator – strategie ustępstw, analiza alternatyw, tworzenie wariantów rozwiązań.
8. Szef jako rozjemca – czym się kierować?
9. Szef jako mediator – wskazania i ograniczenia; prowadzenie mediacji.
10. Czym jest, a czym nie jest mobbing i dyskryminacja.
11. Jakie są przyczyny mobbingu i dyskryminacji w miejscu pracy (uwarunkowania indywidualne vs społeczno – kulturowe).
12. Jak wygląda psychologia mobbingu (ofiara i sprawca mobbingu).
13. Jak w praktyce przeciwdziałać mobbingowi i dyskryminacji

II. Cena powinna zawierać koszt materiałów szkoleniowych i koszt organizacji szkoleń (przeprowadzenie szkoleń, wystawienie certyfikatów, przeprowadzenie ewaluacji szkoleń), w dwóch wariantach: szkolenia w trybie online oraz szkolenia w trybie stacjonarnym.

III. Wymagania dotyczące realizacji zamówienia

- 1) Termin realizacji szkoleń: od dnia podpisania umowy do 30 października 2021 r.
- 2) Liczba uczestników: 15 osób w grupie, maksymalnie 105 osób.
- 3) Czas trwania szkoleń: 1 dzień szkoleniowy (dzień szkoleniowy to 8 h lekcyjnych – każda 45 min.) dla każdej z grup.
- 4) Zajęcia odbywać się będą w trybie stacjonarnym w siedzibie Zamawiającego lub zdalnym tj. z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość przy użyciu platformy edukacyjnej.
- 5) W przypadku szkolenia w trybie stacjonarnym Zamawiający zapewnia salę szkoleniową.
- 6) W przypadku szkolenia w trybie zdalnym Wykonawca zobowiązany jest udostępnić Zamawiającemu (uczestnikom kursu) platformę edukacyjną na swój koszt, bez dodatkowego wynagrodzenia.
- 7) Platforma edukacyjna wykorzystana do przeprowadzenia kursu musi umożliwiać co najmniej:
 - a) połączenie przez komputer/laptop oraz urządzenia przenośne np. tablet, smartfon;
 - b) kontakt wzrokowy i głosowy pomiędzy lektorem i uczestnikami kursu;
 - c) prezentowanie zróżnicowanych materiałów dydaktycznych (np. pliki audio, video), w celu zwiększenia efektywności przyswajania wiedzy przez uczestników kursu;
 - d) prowadzenie konsultacji pisemnych w formie tzw. „czatu”.
- 8) Po zakończeniu szkoleń każdy uczestnik otrzyma certyfikat potwierdzający uczestnictwo w szkoleniach, a Wykonawca przeprowadzi ewaluację zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
- 9) W przypadku szkolenia w trybie zdalnym wykonawca zobowiązany jest zapewnić telefoniczne wsparcie dla uczestników szkoleń w przypadkach problemów z

logowaniem, obsługą platformy itp., przesłać na konta mailowe uczestników informacje nt. wymagań technicznych dot. zdalnego udziału w szkoleniach, sposobu korzystania z platformy edukacyjnej, wytycznych dotyczących sposobu logowania oraz informacji o wsparciu telefonicznym.

- 10) Wykonawca zobowiązany jest do udokumentowania obecności uczestników na zajęciach na podstawie sporządzonych list obecności wg. wzoru przedstawionego przez Zamawiającego, oraz przekazywania tych list Zamawiającemu.

IV. Warunki udziału w zapytaniu ofertowym:

1. Ofertę należy przedstawić na formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do zapytania.
2. Wykonawca musi wykazać, że w okresie ostatnich 2 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy, to w tym okresie, trenerzy, którzy będą realizować zamówienie wykonali należycie, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych wykonują należycie, co najmniej 3 szkolenia z każdego wskazanego tematu.
3. W celu potwierdzenia spełniania ww. warunku Wykonawca musi załączyć do oferty oprócz wykazu trenerów, którzy zrealizowali warsztaty także dowody ich przeprowadzenia np. referencje oraz posiadane przez trenerów kwalifikacje. Wykaz należy sporządzić zgodnie z załącznikiem nr 2 do zapytania.

Uwaga! Zamawiający dopuszcza zmianę trenera pod warunkiem, że Wykonawca wykaże, iż nowy trener posiada co najmniej takie samo doświadczenie i kwalifikacje jak dotychczasowy trener.

V. Miejsce i termin zgłoszenia ofert:

Oferty należy przysyłać w formie elektronicznej na adres kowalski@poznan.uw.gov.pl w terminie **do dnia 25 czerwca 2021 r.**, z dopiskiem w tytule maila „Cykl 4 szkoleń z zakresu umiejętności interpersonalnych”. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane przez Zamawiającego.

VI. Kryteria oceny ofert:

Zamawiający przy wyborze Wykonawcy posługiwał się będzie następującymi kryteriami:

- Cena wykonania zamówienia (C) – 60%, maks. liczba punktów 60.

$$C_w - \text{Liczba punktów} = \frac{C_n}{C_{bo}} \times 60 \text{ pkt}$$

gdzie:

C_n – najniższa cena ofertowa brutto

C_{bo} – cena brutto badanej oferty

C_w – liczba punktów za kryterium cena

- Doświadczenie zawodowe trenerów w realizacji szkoleń o tematyce zgodnej z przedmiotem zamówienia w zakresie wskazanego tematu (D) – 40%, maks. liczba punktów 40.

Trener, którym dysponuje wykonawca, w okresie ostatnich 2 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy, to w tym okresie wykonał należycie szkolenia z tematyki:

1) Zarządzanie zespołem

- 3 szkolenia- 0 pkt
- 4 szkolenia- 5 pkt
- 5 szkoleń i więcej - 10 pkt

2) Motywowanie pracowników

- 3 szkolenia- 0 pkt
- 4 szkolenia- 5 pkt
- 5 szkoleń i więcej - 10 pkt

3) Standardy obsługi i zasady kontaktów z obywatelem

- 3 szkolenia- 0 pkt
- 4 szkolenia- 5 pkt
- 5 szkoleń i więcej - 10 pkt

- 4) Zasady współpracy w zespole - komunikacja i rozwiązywanie konfliktów. Przeciwdziałanie dyskryminacji w miejscu pracy (D):
- 3 szkolenia- 0 pkt
 - 4 szkolenia- 5 pkt
 - 5 szkoleń i więcej - 10 pkt

VII. Dokumenty składające się na ofertę:

- Formularz ofertowy – zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do zapytania ofertowego;
- Wykaz trenerów którzy realizowali szkolenia - którzy będą realizować szkolenia, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 2 do zapytania ofertowego.

VIII. Postanowienia ogólne i końcowe.

- Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia niniejszego zapytania bez podania uzasadnienia, a także do pozostawienia postępowania bez wyboru oferty.
- Wykonawca jest związany przedstawioną ofertą przez okres 30 dni.
- Zamawiający ma prawo wezwać Wykonawcę do złożenia wyjaśnień i/lub uzupełnienia oferty w terminie przez siebie wskazanym.
- Wykonawcy, których oferty nie zostaną wybrane, nie mogą zgłaszać żadnych roszczeń względem Zamawiającego z tytułu otrzymania niniejszego zapytania ofertowego oraz przygotowania i złożenia oferty na to zapytanie.
- Niniejsze zapytanie nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu Cywilnego.
- Niniejsze zapytanie ofertowe prowadzone jest zgodnie z zasadą przejrzystości, jawności i konkurencyjności o wartości do 130 000 zł netto.
- Informacja o prywatności (zgodnie z Ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.) stanowi załącznik nr 3 do zapytania.