

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Nr sprawy: 540000/271/06/2018-ZAP

Zorganizowanie i przeprowadzenie szkoleń z tematu „Radzenie sobie ze stresem i kontrola emocji w pracy z klientami”.

Szkoleniem zostaną objęci pracownicy Sali Obsługi Klienta II-go Oddziału ZUS w Poznaniu – min 95 osób max 109 osób podzielonych na 7 grup szkoleniowych.

1. TEMAT SZKOLENIA:

„Radzenie sobie ze stresem i kontrola emocji w pracy z klientami”

Zagadnienia programowe szkolenia:

- 1) Oblicza stresu:
 - pojęcie stresu,
 - typy reakcji na stres,
 - koszty stresu,
 - źródła stresu,
 - konsekwencje długotrwałego stresu.
- 2) Czynniki powodujące stres w pracy w wybranych obszarach.
- 3) Zarządzanie stresem i kontrola emocji w pracy z klientami.
- 4) Techniki radzenia sobie ze stresem:
 - relaksacyjne, oddechowe, wizualizacyjne,
 - antystresowe,
 - behawioralne.
- 5) Profilaktyka antystresowa.
- 6) Umiejętność kierowania własnymi emocjami.
- 7) Efektywne sposoby radzenia sobie w sytuacjach stresowych.

Metody dydaktyczne:

Zajęcia prowadzone będą przy pomocy aktywizujących metod pracy z grupą. Oparte na doświadczeniach Uczestników oraz bieżącej analizie możliwości wdrożenia nabytych umiejętności.

80% szkolenia będzie wypełniał warsztat, a więc ćwiczenia praktyczne, zaś pozostałe 20% - mini wykłady, wprowadzające Uczestników w tematykę.

Stosowane metody pracy warsztatowej:

- dyskusja moderowana, wymiana doświadczeń i poglądów,
- studium przypadku,
- testy diagnostyczne,
- wykład interaktywny,
- ćwiczenia zespołowe z użyciem poznanych narzędzi,
- inne techniki zaproponowane przez Wykonawcę.

Cele szkolenia:

- Nabycie i rozwinięcie praktycznych umiejętności redukowania stresu.
- Radzenie sobie w sytuacjach konfliktowych i trudnych.

- Opanowanie technik ułatwiających kontrolowanie stresu oraz metod pozwalających na długofalowe radzenie sobie ze stresem.

2. LICZBA PRACOWNIKÓW DO PRZESZKOLENIA:

Szkolenie dla min 95 osób max 109 os. podzielonych na 7 grup szkoleniowych zawierających od 10 do 16 osób. Zamawiający wymaga, aby każda z grup szkoleniowych odbyła szkolenie o łącznym czasie trwania wynoszącym 16 godzin dydaktycznych (przez godzinę dydaktyczną należy rozumieć 45 min zajęć szkoleniowych) w ciągu 2 dni (w każdym dniu po 8 godzin dydaktycznych).

3. TERMIN I MIEJSCE SZKOLENIA:

Zamówienie będzie realizowane od dnia **9 maja 2018 r.** do dnia **8 czerwca 2018 r.**

Terminy szkolenia:

- w siedzibie Zamawiającego II-go O/ZUS w Poznaniu, ul. Starołęcka 31, 61-361 Poznań (4 grupy)

I termin: 09-10.05.2018 r. (1 grupa)

II termin: 17-18.05.2018 r. (1 grupa)

III termin: 24-25.05.2018 r. (1 grupa)

IV termin: 07-08.06.2018 r. (1 grupa)

- w siedzibie Inspektoratu ZUS w Koninie, ul. Św. M. Kolbe 1, 62-510 Konin (3 grupy)

I termin: 09-10.05.2018 r. (1 grupa)

II termin: 17-18.05.2018 r. (1 grupa)

III termin: 24-25.05.2018 r. (1 grupa)

Szkolenia będą odbywały się w godzinach od 8.30 do 15:30 uwzględniając godziny dydaktyczne szkolenia i min. 2 przerwy kawowe.

Wykonawca nie jest zobowiązany do zapewnienia noclegu dla osób przez Niego szkolonych.

4. KOSZT SZKOLENIA

Wykonawca powinien w ofercie skalkulować wszelkie koszty jakie poniesie w związku z wykonaniem przedmiotu zamówienia w szczególności:

- przeprowadzenie szkoleń (80% część warsztatowa + 20% część wykładowa).
- materiały szkoleniowe. Każdy uczestnik w dniu rozpoczęcia szkolenia otrzyma materiały szkoleniowe w formie papierowej, m.in. materiały z zagadnieniami bezpośrednio związanymi z tematyką szkolenia, notatnik i długopis.
- zaświadczenie ukończenia szkolenia. Każdy uczestnik szkolenia otrzyma (w drugim dniu szkolenia) zaświadczenie o ukończeniu szkolenia, które będzie zawierało m.in. informację o ilości godzin i zrealizowanym zakresie tematycznym. Wykonawca zobowiązany będzie do przekazania kopii zaświadczeń przedstawicielowi II-go O/ZUS w Poznaniu.
- serwis kawowy+ kanapki dla uczestników szkoleń w każdym dniu szkolenia, wg specyfikacji poniżej
- inne nie wymienione składniki cenotwórcze poniesione przez Wykonawcę przy realizacji przedmiotowego zamówienia, mające wpływ na cenę oferty.

Serwis kawowy (dla każdej grupy w każdym dniu szkolenia):

- 1) ciastka kruche plater w ilości min.100 g na osobę,
- 2) galanteria cukiernicza 1 szt./os. (sernik 120g lub jabłecznik 120g),
- 3) 2 x kawa w ilości 200 ml/os. - jako dodatek cukier, serwetki, mieszadełko, śmietanka,
- 4) 2 x herbata w ilości 200 ml/os. - jako dodatek cukier, cytryna, serwetki, mieszadełko,
- 5) 1 woda niegazowana, półlitrowa w butelce PET na osobę (kubek jednorazowy o pojemności 200 ml do napojów zimnych),
- 6) Kanapki 3 szt. / osoba (min 50 g każda)

przykłady:

- Kanapki (min. 50 g) – z camembertem, żurawiną, winogronem na bagietce pszennej,
- Kanapki (min. 50 g) – z serem gouda, ogórkiem zielonym, pomidorem koktajlowym na bagietce pszennej,
- Kanapki (min. 50 g) – z szynką, ogórkiem konserwowym, papryką na bagietce pszennej,
- Kanapki (min. 50 g) – z salami, pieczarką, ogórkiem konserwowym na bagietce pszennej,
- Kanapki (min. 50 g) – z łososiem wędzonym, cytryną i papryką na bagietce pszennej.

Zamawiający pozostawia Wykonawcy możliwość wyboru 3 rodzajów kanapek spośród 5 przedstawionych powyżej przykładów.

Uwaga: Wykonawca podczas każdej przerwy kawowej zapewni talerzyki jednorazowe do ciasta i kanapek.

W przypadku dostarczenia kawy i herbaty w termosach, Wykonawca dostarczy również kubeczki jednorazowego użytku do napojów gorących i mieszadełko.

Poczęstunek w ramach przerw kawowych winien być dostarczony do miejsc wskazanych przez Zamawiającego przy salach wykładowych.

5. TERMIN PŁATNOŚCI:

30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury po przeszkoleniu wszystkich 7 grup objętych zamówieniem.

6. ORGANIZACJA SZKOLENIA

- Szkolenie winno obejmować: 80% czasu (na warsztaty i ćwiczenia), 20% czasu (teorii),
- Liczebność jednej grupy: 10-16 osób,
- Czas trwania dla jednej grupy: 16 jednostek dydaktycznych (45-minutowych) w ciągu 2 dni,
- Wybrany do realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do sporządzenia szczegółowego Programu szkolenia uwzględniającego wszystkie zagadnienia programowe wskazane w pkt. 1. Program winien być dostosowany do Uczestników szkolenia – osób obsługujących klientów. Wykonawca prześle Zamawiającemu Program w terminie 3-ch dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia dla pierwszej z grup. Program zostanie przez Zamawiającego zweryfikowany pod względem zgodności z OPZ i zaakceptowany lub skorygowany. Wszelkie wprowadzone przez Zamawiającego poprawki będą dla Wykonawcy obligatoryjne.
- Zamawiający prześle Wykonawcy własne ankiety szkolenia, które Wykonawca rozda uczestnikom szkolenia, a po szkoleniu je zbierze. Zebrane ankiety niezwłocznie prześle Zamawiającemu.
- Wykonawca sporządzi i prześle Zamawiającemu raport poszkoleniowy (uwzględniający m.in. zbiorcze wyniki ankiet, wykonawcę, imiona i nazwiska trenerów, temat, miejsce oraz szczegółowe terminy przeprowadzenia szkoleń, program szkolenia, liczbę faktycznie przeszkolonych osób)
 - po przeprowadzeniu szkoleń dla wszystkich grup i przed wystawieniem faktury.
- Każdy Uczestnik szkolenia otrzyma zaświadczenie o ukończeniu szkolenia, które będzie zawierało m.in. informację o ilości godzin i zrealizowanym zakresie tematycznym.