Załącznik nr 3 do Zapytania publicznego

Załącznik nr .... do umowy nr ….. dnia ……

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia będzie zorganizowanie i przeprowadzenie szkoleń tradycyjnych dla pracowników zajmujących się bezpośrednią obsługą klientów oraz kadry kierowniczej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Pile.

Część I

1. Przedmiotem zamówienia będzie zorganizowanie i przeprowadzenie szkolenia „**Pewność siebie i skuteczność w realizacji zadań**" dla pracowników bezpośredniej obsługi klientów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Pile. Terminy realizacji szkolenia:

- 23-24.10.2018r. (1 grupa)
- 25-26.10.2018 r. (1 grupa)
- 30-31.10.2018 r. (1 grupa)

Szkolenie zostanie przeprowadzone w oparciu o opracowany przez Wykonawcę szczegółowy program szkolenia uwzględniający specyfikę Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

2. Program szkolenia winien zawierać następujące moduły:
   - umiejętność radzenia sobie z trudnymi problemami/klientami,
   - większa wiara we własne siły, wykształcenie postawy pewności siebie,
   - świadomość, co pewność siebie oznacza i co można zrobić, aby ją osiągnąć,
   - wzrost motywacji aby skuteczniej osiągnąć cele zawodowe.
3. Cel Szkolenia:

Celem szkolenia jest nabycie umiejętności wykorzystania swoich cech indywidualnych do wzmocnienia pewności siebie, co w rezultacie zwiększy wydajność i skuteczność realizacji zadań, w szczególności obsługi klientów.

4. Przewidywana ilość osób biorących udział w szkoleniu – maksymalnie 33 osoby w trzech grupach (maksymalnie 15 osób w grupie). Szkolenie ma charakter szkolenia zamkniętego, dwudniowego o łącznym czasie 16 jednostek dydaktycznych dla każdej grupy (przez jednostkę dydaktyczną należy rozumieć 45 minut szkoleniowych), zorganizowanego w siedzibie Zamawiającego. Szkolenie zostanie przeprowadzone w dni robocze tj. od wtorku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Część II

1. Przedmiotem zamówienia będzie zorganizowanie i przeprowadzenie szkolenia "**Obsługa klientów z niepełnosprawnością**" dla pracowników bezpośredniej obsługi klientów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Pile. Terminy realizacji szkolenia:
   - 20.11.2018 r. (1 grupa)

- 21.11.2018 r. (1 grupa)
- 22.11.2018 r. (1 grupa)

Szkolenie zostanie przeprowadzone w oparciu o opracowany przez Wykonawcę szczegółowy program szkolenia uwzględniający specyfikę Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

2. Program szkolenia winien zawierać następujące moduły:

- zrozumienie kwestii niepełnosprawności - kim jest osoba z niepełnosprawnością, jakie są rodzaje niepełnosprawności, jakie stereotypy kształtują naszą postawę wobec osób z niepełnosprawnością,
- niepełnosprawny klient - uświadomienie różnic w obsłudze klienta wynikające z jego niepełnosprawności, trudności, jakich mogą doświadczać osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności podczas wizyty w placówce ZUS, sposoby radzenia sobie w trudnych sytuacjach podczas obsługi klienta z niepełnosprawnością w zależności od rodzaju i jej stopnia.
- jak pomagać klientowi z niepełnosprawnością - zrozumienie potrzeby profesjonalnej pomocy, techniki wsparcia i pomocy osób z niepełnosprawnością, asertywność wobec osób z niepełnosprawnością.
- komunikacja i savoir vivre wobec osób z niepełnosprawnością - poznanie zasad profesjonalnej komunikacji i reguł grzeczności, jakie należy przestrzegać podczas osób z niepełnosprawności uwzględniających rodzaj i stopień niepełnosprawności.

3. Cel Szkolenia:

Celem szkolenia jest uświadomienie pracownikom różnic w obsłudze klienta wynikające z jego niepełnosprawności, co spowoduje zwiększenie skuteczności obsługi klientów z niepełnosprawnością.

4. Przewidywana ilość osób biorących udział w szkoleniu – maksymalnie 15 osób w trzech grupach. Szkolenie ma charakter szkolenia zamkniętego, jednodniowego o łącznym czasie 8 jednostek dydaktycznych dla każdej grupy (przez jednostkę dydaktyczną należy rozumieć 45 minut szkoleniowych), zorganizowanego w siedzibie Zamawiającego. Szkolenie zostanie przeprowadzone w dni robocze tj. od wtorku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Część III

1. Przedmiotem zamówienia będzie zorganizowanie i przeprowadzenie szkolenia „**Wystąpienia publiczne i umiejętność autoprezentacji w pracy managera**" dla kadry kierowniczej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Pile. Terminy realizacji szkolenia:
   - 03-04.09.2018.r. (1 grupa)
   - 05-06.09.2018r. (1 grupa)
   - 10-11.09.2018.r. (1 grupa)
2. Szkolenie musi obejmować między innymi następujące zagadnienia:
   - jak rodzić sobie ze stresem i tremą w trakcie wystąpień,
   - jak budować wystąpienie,
   - autoprezentacja i mowa ciała,
   - zarzadzanie spotkaniami, a komunikacja z osobami o różnych typach osobowości,
   - modele wystąpień publicznych
3. Cel Szkolenia:

Szkolenie skierowanie do kadry kierowniczej. Celem szkolenia jest wzrost kompetencji w zakresie wystąpień publicznych i nabycie wiedzy na temat autoprezentacji.

4. Przewidywana ilość osób biorących udział w szkoleniu – maksymalnie 42 osoby w trzech grupach (maksymalnie 15 osób w grupie). Szkolenie ma charakter szkolenia zamkniętego, dwudniowego o łącznym czasie 16 jednostek dydaktycznych dla każdej grupy (przez jednostkę dydaktyczną należy rozumieć 45 minut szkoleniowych), zorganizowanego w siedzibie Zamawiającego. Szkolenie zostanie przeprowadzone w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Dodatkowe informacje w zakresie realizacji wszystkich części.

1. Szkolenie zostanie przeprowadzone w oparciu o opracowany przez Wykonawcę szczegółowy program szkolenia uwzględniający specyfikę Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.
2. Zamawiający zapewni miejsce szkolenia (salę szkoleniową) na terenie Oddziału ZUS w Pile, wyposażoną w stoły, krzesła, projektor mulitmedialny, nagłośnienie.
   Rozpoczęcie szkolenia w pierwszym i w drugim dniu szkolenia nastąpi o godzinie 08:00.

W każdym dniu szkolenia należy zaplanować dwie przerwy kawowe oraz przerwę na obiad

3. Formy i metody zajęć:
   - około 20% czasu-wykład i prezentacja,
   - około 80% czasu – warsztaty, np. gry symulacyjne, ćwiczenia zespołowe, scenki, autoanaliza, case study, rozmowy moderowane.
4. Obowiązki Wykonawcy:
   a) przygotuje program szkolenia dostosowany do potrzeb ZUS uwzględniający:
   - szczegółowe jednostki tematyczne programu,
   - czas trwania poszczególnych jednostek tematycznych,
   - formę prowadzenia zajęć przy każdej jednostce tematycznej,
   - przykłady konkretnych ćwiczeń/metod aktywizujących, które zostaną wykorzystane podczas zajęć,
   - przerwy (kawowe i obiadowa),

   b) zapewni trenera, który posiada wiedzę i doświadczenie niezbędne dla należytego wykonania umowy. Zmiana trenera może nastąpić po przednim wykazaniu doświadczenia równego co najmniej wykazanemu w ofercie Wykonawcy (przyjętemu do kryterium oceny ofert),

   c) zapewni zaakceptowany jeden egzemplarz materiałów szkoleniowych dla dokumentacji szkoleniowej oraz przed rozpoczęciem szkolenia zapewnieni materiał szkoleniowy dla każdego uczestnika szkolenia w wersji papierowej w pierwszym dniu szkolenia,

   d) wyposaży uczestników szkolenia w materiały niezbędne do realizacji szkolenia (między innymi np. materiały biurowe do sporządzania notatek, długopisy itp.),

   e) wystawi certyfikaty o ukończeniu szkolenia i dostarczy uczestnikom w ostatnim dniu szkolenia oraz przygotuje kopię dla Zamawiającego. W tym celu Zamawiający dostarczy Wykonawcy drogą elektroniczną najpóźniej 3 dni przed planowanym terminem szkolenia listę uczestników szkolenia.

f) rozda uczestnikom szkolenia dostarczone przez Zamawiającego ankiety oceny szkolenia, a po zakończeniu szkolenia niezwłocznie przekaże Zamawiającemu,

g) przedłoży w każdym dniu szkolenia uczestnikom do podpisu „Listę uczestników szkolenia", oraz po zakończeniu szkolenia w każdej grupie do wypełnienia „Ankietę oceny szkolenia".

h) na podstawie ankiet oceny szkolenia opracuje dla każdego szkolenia Raport poszkoleniowy uwzględniający:

- wykonawcę,
- imiona i nazwiska trenerów (wykładowców),
- temat, miejsce oraz szczegółowe terminy przeprowadzenia szkolenia,
- program szkolenia, faktyczną liczbę uczestników szkolenia,
- zbiorcze wyniki ankiet,
- dalsze potrzeby szkoleniowe odnoszące się do dalszego rozwoju merytorycznego uczestników i ich umiejętności.

i) zapewnieni dla uczestników szkolenia w każdym dniu szkolenia:

– dwie przerwy kawowo – herbaciane z poczęstunkiem - po 15 minut w każdym dniu szkolenia, w trakcie której zostaną podane:

- gorąca woda do herbaty i kawy w termosach oraz herbata w saszetkach i kawa w odrębnym opakowaniu,
- dodatki: mleko do kawy, cukier, cytryna,
- ciastka (minimum 3 rodzaje oraz pączek lub drożdżówka na osobę),
- woda mineralna, min. 0,5l na osobę w butelce PET, gazowana i niegazowana,

– jedną 30 minutową przerwę obiadową - w każdym dniu szkolenia oraz obiadu składającego się z:

- zupy,
- drugiego dania (np. mięso + ziemniaki + surówka oraz danie wegetariańskie)
- napoju do posiłku obiadowego.

5. Zamawiający zapewni zakwaterowanie dla wykładowcy/trenera na czas realizacji szkolenia.
6. Cena oferty powinna zawierać wszystkie koszty związane z wykonaniem przedmiotu zamówienia, w szczególności koszty przeprowadzenia zajęć, koszty materiałów szkoleniowych, certyfikatów oraz koszt wynagrodzenia trenera.