Załącznik nr 1 do Zapytania publicznego

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest zorganizowanie i przeprowadzenie szkolenia z obszaru zarządzania jakością i zarządzania procesowego na temat **„Zarządzanie jakością poprzez Coaching i Mentoring w call center"** dla kadry kierowniczej oraz specjalistów Centrum Obsługi Telefonicznej Zakładu Ubezpieczeń Społecznych Oddział w Słupsku, Plac Zwycięstwa 8, 76-200 Słupsk**.**
2. Szkoleniem zostanie objętych minimalnie 12 pracowników, maksymalnie 15 pracowników.
3. Wskazane ilości osób nie stanowią zobowiązania Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo zmiany ilości osób, które mają zostać przeszkolone.
4. Liczba grup szkoleniowych: 1
5. Liczba uczestników w grupie: minimalnie 12 osób, maksymalnie 15 osób.
6. Czas trwania szkolenia:
   1) szkolenie dwudniowe obejmuje 16 jednostek dydaktycznych (przez jednostkę dydaktyczną należy rozumieć 45 minut zajęć szkoleniowych),
   2) w każdym dniu szkolenia zajęcia winny trwać 8 godzin szkoleniowych (1 godzina szkoleniowa wynosi 45 minut),
   3) szkolenie będzie przeprowadzane w dni robocze, rozpoczęcie szkolenia o godz. 7:30, zakończenie szkolenia o godz. 14:30,
   4) w trakcie zajęć przewiduje się dla uczestników szkolenia 3 przerwy: jedna – 30 minutowa, dwie – 15 minutowe.
7. Termin szkolenia:

   29.11.2018 r. – 30.11.2018 r. – (grupa szkoleniowa)
8. Zamawiający dopuszcza zmianę terminu szkolenia z zastrzeżeniem, że szkolenie powinno się zakończyć **najpóźniej do 14 grudnia 2018 roku.**
9. Forma szkolenia – warsztatowa tj. **100% czasu** ćwiczenia aktywizujące uczestników. Zamawiający dopuszcza mini wykład wprowadzający Uczestników w tematykę, potrzebną do kolejnej części szkolenia.
10. Miejsce szkolenia - siedziba Biura Terenowego w Miastku, 77-200 Miastko, ul. Królowej Jadwigi 13, sala nr 208, II piętro.

Kod CPV – 80500000-9 – usługi szkoleniowe

II. WARUNKI REALIZACJI ZAMÓWIENIA

II.I. OBOWIĄZKI WYKONAWCY

Wykonawca zobowiązany będzie do:

1. zapewnienia do prowadzenia szkolenia jednego trenera,
2. opracowania programu szkolenia i przedłożenia go Zamawiającemu celem akceptacji,
3. dostosowania programu szkolenia do potrzeb pracowników ZUS, uwzględniając specyfikę Zakładu Ubezpieczeń Społecznych,
4. zawarcia w programie szkolenia następującego zakresu:
   1) ukształtowanie postaw managerskich,
   2) ukształtowanie kompetencji rozwijania innych,
   3) nabycie umiejętności prowadzenia skutecznych rozmów coachingowych,
   4) motywowanie pracowników oraz dawanie informacji zwrotnych w procesie coachingu rozmów telefonicznych,
   5) skuteczne techniki coachingu i mentoringu,
   6) dawanie informacji zwrotnej,
   7) zarządzanie zespołem oraz wyznaczanie i egzekwowanie postawionych celów,
5. określenia w programie szkolenia:
   1) szczegółowych jednostek tematycznych,
   2) czasu trwania poszczególnych jednostek tematycznych,
   3) formy prowadzenia zajęć przy każdej jednostce tematycznej (ćwiczenia, wykłady),
   4) przykładów konkretnych ćwiczeń / metod aktywizujących, które zostaną wykorzystane podczas zajęć,
   5) proponowanych założeń godzinowych szkolenia,
6. opracowania i przygotowania dla każdego uczestnika szkolenia kompletu materiałów szkoleniowych w języku polskim, w formie zszytego skryptu, o treści adekwatnej do omawianej tematyki szkolenia, które zostaną przekazane uczestnikom w trakcie szkolenia,
7. przesłania drogą elektroniczną po podpisaniu umowy, a przed rozpoczęciem szkolenia materiałów szkoleniowych w celu sprawdzenia, czy zawartość merytoryczna materiału odpowiada programowi przedstawionemu w ofercie przez Wykonawcę,
8. przekazania Zamawiającemu w dniu szkolenia wydrukowanego i uzgodnionego 1 egzemplarza materiałów szkoleniowych,
9. sporządzenia certyfikatów / zaświadczeń dla wszystkich uczestników szkolenia zawierających imię i nazwisko uczestnika, termin szkolenia, nazwę szkolenia, miejsce szkolenia, informację o ilości godzin i zakresie tematycznym. Przed rozpoczęciem realizacji przedmiotu umowy Wykonawca przekaże drogą elektroniczną Zamawiającemu wzór zaświadczenia /certyfikatu, w terminie pozwalającym na jego weryfikację. Certyfikaty / zaświadczenia w oryginale Wykonawca przekaże uczestnikom szkolenia pod koniec szkolenia, a ich kopie dostarczy Zamawiającemu.
10. zapewnienia materiałów biurowych tj.: mazaków i papieru do flipcharta, notatnika i długopisu dla każdego uczestnika szkolenia oraz innych niezbędnych materiałów biurowych potrzebnych do realizacji szkolenia,

11. przygotowania i przeprowadzenia pre-testów i post-testów w celu sprawdzenia wiedzy uczestników przed i po ukończeniu szkolenia. Wzór pre - testów i post- testów Wykonawca uzgodni z Zamawiającym,
12. zapewnienia w trakcie przerw każdego dnia szkolenia cateringu z odpowiednią ilością produktów, tj.: „serwisu kawowego" oraz zimnych urozmaiconych przekąsek / przystawek, w formie „stołu szwedzkiego" obejmujących następujące produkty:
    1) serwis kawowy – kawa sypana, kawa rozpuszczalna, 2 rodzaje herbaty w saszetkach: zielona czarna, cytryna, cukier, śmietanka lub mleko, 0,5 l wody niegazowanej na 1 osobę, 3 rodzaje ciasteczek i co najmniej 1 rodzaj ciasta, słone paluszki, warnik z gorącą wodą;
    2) produkty garmażeryjne – zimne przystawki:
        a) tartinki wielosmakowe – po 3 szt. / na osobę;
        b) zimne przekąski mięsno-warzywno-owocowe – po 3 szt. / na osobę;
        c) sałatki owocowo-warzywne – 2 rodzaje,
13. dostarczenia własnych jednorazowych naczyń, jednorazowych sztućców, termosów, tac, kubków, serwetek oraz wszystkich pozostałych elementów wymaganych do prawidłowej realizacji usługi cateringowej, jak również uprzątnięcia zużytych naczyń oraz utylizacji odpadów po zakończeniu każdego dnia szkolenia,
14. sporządzenia raportu poszkoleniowego po przeprowadzeniu szkolenia.

II.II. OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO

Zamawiający zobowiązany jest do:

1. zapewnienia celem przeprowadzenia szkolenia sali szkoleniowej wyposażonej w ekran cumulus II 27, projektor, tablicę flipchart,
2. poinformowania uczestników o terminie i miejscu szkolenia, przedstawienia programu i harmonogramu szkolenia z oferty Wykonawcy,
3. przekazania Wykonawcy drogą e-mailową, najpóźniej 3 dni przed planowanym terminem szkolenia listy uczestników szkolenia,
4. odbioru szkolenia na podstawie „Protokołu z przeprowadzonego szkolenia",
5. terminowej zapłaty wynagrodzenia należnego Wykonawcy za wykonanie przedmiotu umowy.