OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Część nr I

1. Przedmiotem zamówienia jest organizacja i przeprowadzenie dwudniowych szkoleń zamkniętych dla kadry menadżerskiej I Oddziału ZUS w Poznaniu, finansowanych w całości ze środków publicznych.
2. Nazwa i kod określony w Słowniku Głównym Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):
   Usługi szkoleniowe w dziedzinie rozwoju osobistego– 80570000-0.

1. **Temat szkolenia z zakresu umiejętności interpersonalnych i umiejętności menadżerskich:**
   „Menadżer w obliczu konfliktów i trudnych sytuacji"

2. **Szkolenie powinno być przeprowadzone** w oparciu o opracowany przez Wykonawcę program i harmonogram uwzględniający specyfikę pracy w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.

3. **Zakres merytoryczny szkoleń powinien obejmować co najmniej następujące zagadnienia:**

1. Przyczyny powstawania konfliktów,
2. Anatomia konfliktu,
3. Rozwiązywanie konfliktu relacji,
4. Konflikty w twoim zespole- wykorzystywanie konfliktu dla sukcesu,
5. Umiejętności menadżerskie w pracy z zespołem- rozwiazywanie trudnych sytuacji,
6. Strategie kierowania konfliktem,
7. Strategia rozwiązywania konfliktów w dużych zespołach,
8. Sposoby rozwiazywania sporów,
9. Umiejętności osobiste menadżera a rozwiazywanie trudnych sytuacji.

Wykonawca może rozszerzyć program szkolenia o inne zagadnienia zgodne z tematem szkolenia.

Cel szkolenia : Celem szkolenia jest zwiększenie kompetencji w zakresie zarządzania konfliktem, poprzez, udrożnienie komunikacji, przyjęcie postaw integracyjnych, wypracowanie strategicznych rozwiązań menedżerskich.

4. **Liczba pracowników do przeszkolenia**
   Przewidywana liczba pracowników do przeszkolenia – maks. 94 osoby w **siedmiu** grupach przy czym maksymalna liczba osób w jednej grupie nie przekroczy 15 osób. Zamawiający ma prawo zmniejszyć liczbę uczestników szkoleń maksymalnie o 7 osób.

5. **Terminy szkolenia**
   Szkolenia będą odbywać się w okresie dwóch roboczych dni następujących po sobie, tj.:

6-7.05.2019, 9-10.05.2019, 20-21.05.2019, 23-24.05.2019, 3-4.06.2019, 6-7.06.2019, 13-14.06.2019

Razem **siedem** grup szkoleniowych.

Część nr II

1. Przedmiotem zamówienia jest organizacja i przeprowadzenie szkoleń zamkniętych dla pracowników obsługi klientów I Oddziału ZUS w Poznaniu, finansowanych w całości ze środków publicznych.
2. Nazwa i kod określony w Słowniku Głównym Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):
   Usługi szkoleniowe w dziedzinie rozwoju osobistego– 80570000-0.

1. **Temat szkolenia z zakresu umiejętności interpersonalnych i technik obsługi klienta:**

   „Radzenie sobie ze zmianami w miejscu pracy"

2. **Szkolenia winny być przeprowadzone** w oparciu o opracowany przez Wykonawcę program i harmonogram uwzględniający specyfikę pracy w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.

3. **Zakres merytoryczny szkoleń powinien obejmować co najmniej następujące zagadnienia:**

   1. Definicja zmiany.
   2. Ja i inni czyli diagram wzajemnych relacji w zmianie.
   3. Wykres, czyli krzywa zmiany czego możemy spodziewać się po sobie i po innych w trakcie zmian.
   4. Procesy emocjonalne towarzyszące zmianie.
   5. Opór i trudności.
   6. Rola automotywacji w procesie zmiany

   Wykonawca może rozszerzyć program szkolenia o inne zagadnienia zgodne z tematem szkolenia.

CELEM SZKOLENIA jest Zapoznanie uczestników z kluczowymi badaniami z zakresu reakcji ludzi na zmiany w organizacji. Pokazanie narzędzi i metod wspomagających wdrażanie zmian w organizacji. Zapoznanie ze sposobami reagowania na negatywne postawy związane z wprowadzaniem zmian. Umożliwienie zdobycia umiejętności rozpoznawania głównych typów reakcji na zmiany. Nauczenie efektywnego sposobu przekazywania i wprowadzania zmiany.

4. **Liczba pracowników do przeszkolenia**
   Przewidywana liczba pracowników do przeszkolenia – max. 75 osób w **pięciu** grupach przy czym maksymalna liczba osób w jednej grupie nie przekroczy 15 osób. Zamawiający ma prawo zmniejszyć liczbę uczestników szkoleń maksymalnie o 6 osób.

5. **Terminy szkolenia**
   Szkolenia dwudniowe będą odbywać się w okresie dwóch dni roboczych następujących po sobie, tj.:

   14-15-05.2019, 16-17.05.2019, 28-29.05.2019, 30-31.05.2019, 11-12.06.2019
   Razem **pięć** grup szkoleniowych.

   Wspólne postanowienia dla wszystkich części.

1 Miejsce szkolenia

Sala szkoleniowa w Poznaniu wskazana przez Wykonawcę z uwzględnieniem wymogu, iż do miejsca szkolenia winien być możliwy dojazd uczestników szkolenia środkami komunikacji miejskiej (tramwaj, autobus). Sala winna być przeznaczona wyłącznie do celów szkoleniowych (nie może to być sala szkoleniowo-konsumpcyjna), a jej wielkość ma zapewnić swobodne wykonywanie przez uczestników ćwiczeń praktycznych. Sala klimatyzowana, z pełnym wyposażeniem niezbędnym do przeprowadzenia szkolenia (w szczególności zapleczem multimedialnym) posiadająca oświetlenie odpowiadające właściwym normom oraz minimum dwa okna.

2 Koszt szkolenia

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

- przeprowadzenie szkoleń
- wynajęcia sali szkoleniowych/konferencyjnych z pełnym zapleczem multimedialnym niezbędnym do realizacji szkoleń
- materiały szkoleniowe - w formie książki w języku polskim zawierające opis wszystkich zagadnień wynikających z programu szkolenia opracowanego przez Wykonawcę m. in. Program szkolenia, teoretyczne wprowadzenie w poszczególne zagadnienia, kompletny materiał ćwiczeniowo-warsztatowy realizowany przez uczestników szkolenia, porady i sugestie oraz spis literatury, długopis i notatnik.
- certyfikaty ukończenia szkolenia dla uczestników oraz ich kopie
- wyżywienie (dwudaniowy obiad w każdym dniu szkolenia) oraz serwis kawowy w każdym dniu szkolenia (dwie przerwy kawowe).

3 Termin płatności

Podstawą wypłaty wynagrodzenia będzie podpisany przez strony protokół potwierdzający wykonanie usługi oraz faktura VAT, prawidłowo wystawiona przez Wykonawcę. Zapłata nastąpi w terminie 30 dni od daty otrzymania poprawnie wystawionej faktury VAT przez Zamawiającego po zrealizowaniu całego zamówienia.

4 Organizacja szkolenia

1. Czas trwania szkolenia jednej grupy – 16 godz. dydaktycznych – 2 dni po 8 godz. szkoleniowych (jedna godz. dydaktyczna jest równa 45 min.) od poniedziałku do piątku w godzinach między 8.00 a 15.30.

2. Zamawiający nie przewiduje konieczności zapewnienia noclegów dla uczestników szkoleń.

3. Forma szkolenia: 80% czasu – część warsztatowa aktywizująca uczestników, 20% czasu część wykładowa – mini wykład wprowadzający uczestników w tematykę potrzebną do kolejnej części szkolenia.

   Stosowane metody pracy warsztatowej

   a) warsztaty, ćwiczenia zespołowe z użyciem poznanych narzędzi,
   b) gry symulacyjne – ćwiczenia z podziałem na role,
   c) case study – praca na przykładach z wypracowaniem strategii działania
   d) dyskusje, rozmowy moderowane, wymiana poglądów i doświadczeń,

e) mapa myśli,
f) inne techniki zaproponowane przez Wykonawcę.

Istotna jest aktywizacja grupy i uwzględnienie specyfiki pracy w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych.

4. Wykonawca przekaże materiały szkoleniowe w wersji papierowej w formie książki oraz notatnik i długopis dla każdego uczestnika szkolenia (przed rozpoczęciem zajęć) oraz zapewni rekwizyty niezbędne do wykonania ćwiczeń, mazaki i papier do flipcharta.
5. Wykonawca winien przedstawić 3 dni po wyborze oferty szczegółowy program szkolenia (załącznik nr 9 do umowy) 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, oraz harmonogram (załącznik nr 8 do umowy) zawierający proponowane założenia godzinowe szkolenia.
6. Wykonawca przygotuje i przedstawi do wglądu wzór własnej ankiety ewaluacyjnej (badającej poziom satysfakcji uczestników) oraz wzór zbiorczego podsumowania ankiet.
7. Po zakończonym każdym szkoleniu Wykonawca przekazuje listy obecności pracowników (Załącznik Nr 4 do umowy), wypełnione ankiety oceny szkolenia przekazane przez Zamawiającego (załącznik nr 6 do umowy) oraz listy odbioru zaświadczeń (Załącznik Nr 5 do umowy).
8. Wykonawca wystawia zaświadczenia/certyfikaty o ukończonym szkoleniu w dwóch egzemplarzach: oryginał i kserokopię poświadczoną za zgodność z oryginałem.
9. Po każdej grupie szkoleniowej zostanie sporządzony i podpisany przez Zamawiającego i Wykonawcę protokół wykonania szkolenia – w dwóch egzemplarzach – po jednym dla każdej ze stron; (Załącznik Nr 3 do umowy).
10. Wykonawca przygotuje i rozda przygotowaną przez siebie ankietę oceny szkolenia i po zakończeniu realizacji przedmiotu umowy przekazuje Zamawiającemu raport poszkoleniowy.
11. Szkolenia winny koncentrować się na doskonaleniu wybranej umiejętności – nie mogą być zbiorem pobieżnie potraktowanych zagadnień.
12. Wykonawca zapewnia w formie cateringu dla każdego uczestnika:
    1) serwis kawowy z pełną obsługą – kawa sypana i rozpuszczalna, 3 rodzaje herbaty w saszetkach, cytryna, cukier, śmietanka lub mleko, woda mineralna (gazowana i niegazowana) – 0,5 l na osobę, 4 rodzaje ciasteczek lub 3 rodzaje ciast;
    2) warnik z gorącą wodą w każdym dniu szkolenia, kubeczki i talerzyki jednorazowego użytku oraz łyżeczki/mieszadła, serwetki, oraz pozostałe elementy wymagane do prawidłowej realizacji usługi cateringowej;
    3) ciepły obiad w dniu szkolenia – zupa, drugie danie (potrawa mięsna – co najmniej 150 g mięsa), ziemniaki (lub ryż, kasza, frytki), surówka lub sałatka warzywna, kompot lub sok owocowy; Obiady winny być podawane na naczyniach wielokrotnego użytku (nie mogą być to naczynia papierowe, plastikowe czy styropianowe).
13. Obiady oraz serwis kawowy muszą być zorganizowane w tym samym budynku, w którym odbywają się szkolenia, ale nie w tej samej sali, w której odbywają się zajęcia.
14. Wykonawca zobowiązany jest do uprzątnięcia zużytych naczyń oraz utylizację odpadów po zakończeniu każdego dnia szkolenia.
15. Oferowane posiłki powinny spełniać normę żywienia zbiorowego, a także wymagania w zakresie Systemu Bezpieczeństwa Zdrowotnego Żywności HACCP. W ramach usługi wyżywienia

Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia usługi wyłącznie z produktów spełniających normy jakości produktów spożywczych, przestrzegania przepisów prawnych w zakresie ich przechowania i przygotowania.

16. W trakcie zajęć (każdego dnia) przewiduje się dla uczestników szkolenia 3 przerwy: dwie przerwy kawowe i jedna przerwa na obiad.