

Opis przedmiotu zamówienia

Cześć nr 1

1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest organizacja 1 (jednego) dwudniowego szkolenia pt. „Sztuka motywacji, czyli jak pracować z klientem niezmotywowanym” dla 50 osób.

2. Cel szkolenia

Celem szkolenia jest podniesienie kompetencji osób pracujących z niezmotywowanym klientem.

3. Odbiorcy szkolenia

3.1. Odbiorcami szkoleń są pracownicy zatrudnieni w instytucjach pomocy i integracji społecznej ze szczególnym uwzględnieniem pracowników socjalnych.

3.2. Łączna liczba uczestników: 50 osób.

4. Zakres merytoryczny szkolenia do omówienia w trakcie szkolenia

4.1. umiejętności oceny poziomu motywacji klienta do zmiany i stosowania skutecznych interwencji motywujących, adekwatnych do określonej fazy procesu zmiany;

4.2. umiejętności komunikacji z klientem, które będą jednocześnie interwencjami motywującymi go do zmiany w zakresie rozwiązywania trudności osobistych, rodzinnych, bytowych;

4.3. udoskonalenie jakości pomocy udzielanej klientowi poprzez wypracowanie w stosunku do nich postawy akceptującej i motywującej;

4.4. reagowanie na trudne sytuacje w relacji z klientem w sposób nieeskalujący konfliktów;

4.5. radzenie sobie z własnym napięciem i stresem.

5. Wymagania dotyczące trenera

5.1. Wykonawca zapewni minimum jednego trenera do prowadzenia szkolenia w wymiarze 12 godzin dydaktycznych.

5.2. Trener musi posiadać wiedzę, doświadczenie i umiejętności w prowadzeniu szkoleń, odpowiadających powyżej wykazanemu zakresowi merytorycznemu.

5.3. Trener musi posiadać wykształcenie wyższe tj. ukończone studia wyższe na jednym z kierunków: pedagogika, pedagogika specjalna, pedagogika opiekuńczo-wychowawcza, resocjalizacja, praca socjalna, psychologia politologia i nauki społeczne, socjologia, polityka społeczna, nauki o rodzinie lub ukończone studia wyższe na innych kierunkach a uzupełnione studiami podyplomowymi z zakresu psychologii, organizacji

pomocy społecznej, pedagogiki, pedagogiki opiekuńczo-wychowawczej, pedagogiki specjalnej lub resocjalizacji.

5.4. Trener musi posiadać co najmniej 50 godzin dydaktycznych doświadczenia w prowadzeniu seminariów, szkoleń lub warsztatów z zakresu tematycznego w którym wykładowcy zostali wykazani do wykonania zamówienia dla kadr pomocy i integracji społecznej, zrealizowane w ciągu ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert.

5.5. Wykonawca zobowiązany jest do informowania Zamawiającego o każdej okoliczności skutkującej koniecznością zmiany trenera/ów, przedstawiając jednocześnie nowe propozycje prowadzących o co najmniej takich kwalifikacjach, doświadczeniu oraz wiedzy, jakie określone zostały powyżej.

6. Przygotowanie merytoryczne szkolenia

6.1. Wykonawca będzie realizował szkolenie na podstawie ramowych założeń programu szkolenia określonych w punkcie 4 OPZ. Wykonawca przygotowuje szczegółowy program szkolenia, który zawierał będzie datę rozpoczęcia i zakończenia szkolenia, z podziałem na godziny i tematy zajęć, przerw kawowych (15 minut), przerw obiadowych (45 minut), lokalizacji szkolenia.

6.2. Szczegółowy program szkolenia zostanie przygotowany i przekazany Zamawiającemu przez Wykonawcę w terminie nie później niż 7 dni roboczych od dnia zawarcia umowy w sprawie udzielenia zamówienia.

6.3. Akceptacja przez Zamawiającego szczegółowego programu będzie miała formę mailową i nastąpi w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania przez Zamawiającego, o ile Zamawiający nie będzie miał zastrzeżeń.

6.4. W przypadku zastrzeżeń Zamawiającego, Wykonawca przedłoży kolejne propozycje w ciągu następujących 2 dni roboczych.

6.5. Wykonawca przygotowuje materiały szkoleniowe (minimum 10 stron A4) które zawierać będą skrót informacji merytorycznych dotyczących powyżej podanego zakresu tematycznego z uwzględnieniem wykorzystanych materiałów źródłowych w tym opracowań, aktów prawa, komentarzy, artykułów etc. Materiały szkoleniowe przygotowane będą na potrzeby szkolenia z uwzględnieniem grupy odbiorców. Wykonawca zobowiązany będzie do wydrukowania i przekazania wszystkim uczestnikom materiałów szkoleniowych zaakceptowanych przez Zamawiającego oprawionych i połączonych w sposób trwały (np. termozgrzewanie, bindowanie itp.). Na pierwszej stronie materiałów szkoleniowych musi się znaleźć informacja na temat tytułu szkolenia, miejsca i daty szkolenia oraz nazwy

i logotypu Zamawiającego, pierwsza strona materiałów szkoleniowych nie może zawierać logo Wykonawcy lub informacji o Wykonawcy.

- 6.6. Wykonawca odpowiedzialny będzie za przygotowanie prezentacji multimedialnej/ych do wyświetlenia podczas szkolenia (minimum 5 slajdów) dotyczącej powyżej podanego zakresu tematycznego, przygotowanej na potrzeby szkolenia, z uwzględnieniem grupy odbiorców. Na pierwszym slajdzie prezentacji musi się znaleźć informacja na temat tytułu szkolenia, miejsca i daty szkolenia oraz nazwy i logotypu Zamawiającego, pierwsza strona prezentacji nie może zawierać logo Wykonawcy lub informacji o Wykonawcy.
- 6.7. Wykonawca odpowiedzialny będzie za przygotowanie zaświadczeń o ukończeniu szkolenia. Wzór zaświadczenia Zamawiający przekaże Wykonawcy. Wykonawca zobowiązany jest do wydania każdemu uczestnikowi zaświadczenia o ukończeniu. Kserokopie tych dokumentów zostaną przekazane Zamawiającemu. Warunkiem otrzymania zaświadczenia jest obecność uczestnika na co najmniej 80% zajęć.
- 6.8. Wykonawca przygotowuje i przeprowadzi ankietę ewaluacyjną uwzględniającą ocenę uczestników szkolenia co do jakości oraz zakresu merytorycznego szkolenia, a także zdiagnozuję dalsze potrzeby osób uczestniczących w szkoleniu. Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu, w ciągu 6 dni roboczych od dnia zakończenia szkolenia, łącznego raportu z przeprowadzonej ewaluacji. Raport powinien zawierać:
 - 6.8.1. program szkolenia stanowiący podstawę do przeprowadzenia warsztatów,
 - 6.8.2. opis działań zrealizowanych przez wykonawcę,
 - 6.8.3. opis merytoryczny przeprowadzonych szkoleń,
 - 6.8.4. wykaz kadry wraz z opisem kwalifikacji,
 - 6.8.5. analizę wyników ankiet ewaluacyjnych tj.: całościowe podsumowanie ankiet w formie tabelarycznej i opisowej oraz zilustrowanie graficzne,
 - 6.8.6. analizę dalszych potrzeb szkoleniowych uczestników szkoleń.
- 6.8.7. Załącznikami do sporządzonego raportu będą:
 - 6.8.7.1. wypełnione przez uczestników ankiety ewaluacyjne,
 - 6.8.7.2. opracowany materiał zawierający tzw. FAQ wraz z odpowiedziami.
- 6.8.8. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wniesienia uwag do raportu w ciągu 3 dni od jego otrzymania. Raport, uwzględniający uwagi Zamawiającego, wykonawca zobowiązany jest przesłać drogą elektroniczną w ciągu 3 dni liczonych od dnia ich przekazania przez Zamawiającego. Zaakceptowany raport ze szkolenia jest podstawą do sporządzenia przez Zamawiającego protokołu odbioru zadania od wykonawcy.

- 6.9. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu wszystkie prezentacje, materiały szkoleniowe oraz wzór zaświadczeń i ankiety nie później niż na 6 dni roboczych przed terminem szkolenia.
- 6.10. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wniesienia uwag/zastrzeżeń do zaproponowanych prezentacji, materiałów szkoleniowych, zaświadczeń i ankiet w ciągu 2 dni od przedstawienia ich przez Wykonawcę.
- 6.11. Poprawione zgodnie z uwagami/zastrzeżeniami wniesionymi przez Zamawiającego prezentacje, materiały szkoleniowe, zaświadczenia i ankiety Wykonawca zobowiązany jest przesłać drogą elektroniczną w ciągu 2 dni liczonych od dnia ich przekazania.
- 6.12. Przygotowane i zaakceptowane materiały szkoleniowe i prezentacja zostaną również przekazane uczestnikom szkolenia po jego zakończeniu, w formie elektronicznej, na adresy mailowe będące w posiadaniu Zamawiającego, za jego pośrednictwem.
- 6.13. Wykonawca prowadzi będzie listy obecności uczestników każdego dnia szkolenia (w formie drukowanej), listę potwierdzającą odbiór materiałów szkoleniowych, zaświadczeń oraz listę osób, które korzystały z noclegu. Listy muszą zawierać: nazwę szkolenia, miejsce jego przeprowadzenia, datę jego realizacji, imię i nazwisko trenera, imię i nazwisko uczestnika oraz podpis uczestnika.
- 6.14. Szkolenie powinno być przeprowadzone w formie wykładowej oraz z uwzględnieniem różnorodnych metod i technik dydaktycznych z wykorzystaniem praktycznych ćwiczeń, w szczególności w formie aktywizującej. Część wykładowa powinna być przeprowadzona w formie prezentacji multimedialnej.
- 6.15. Wykonawca dokumentuje szkolenie poprzez wykonanie minimum 5 fotografii z różnych etapów szkolenia.

7. Zakres organizacyjny zamówienia

7.1. Termin realizacji

- 7.1.1. Przedmiot zamówienia będzie zrealizowany najpóźniej do dnia 30.09.2019 r.
- 7.1.2. Szkolenie należy zrealizować w wymiarze 12 godzin dydaktycznych (540 minut), nie wliczając przerw. Jedna godzina dydaktyczna rozumiana jest jako 45 minut.
- 7.1.3. Szkolenie odbędzie się w dni robocze od poniedziałku do piątku.
- 7.1.4. Szkolenia powinny odbywać się w ciągu bezpośrednio następujących po sobie dni.
- 7.1.5. W terminie 3 dni od daty podpisania umowy Wykonawca przedstawi do akceptacji Zamawiającego propozycję terminów organizacji szkolenia i propozycję miejsca, gdzie odbędą się szkolenia. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany ramowego programu szkolenia (w zakresie zmiany godzin rozpoczęcia

i zakończenia szkolenia oraz rozkładu przerw) i przekazania tych informacji Wykonawcy najpóźniej na 3 dni przed dniem rozpoczęcia szkolenia.

7.1.6. Za rekrutację osób na szkoleniu odpowiada Zamawiający.

7.1.7. Zamawiający przekaze imienną listę uczestników szkolenia w terminie do 3 dni roboczych przed terminem szkolenia.

7.2. Miejsce realizacji szkolenia

7.2.1. Wykonawca przygotowuje i przeprowadzi dwudniowe szkolenie w hotelu znajdującym się poza granicami administracyjnymi m.st. Warszawa, w miejscowości oddalonej od siedziby Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej, ul. Nowogrodzka 62a, 02-002 Warszawa, maksymalnie o 60 km w linii prostej. Zamawiający dokona pomiaru odległości korzystając z ogólnodostępnych narzędzi np. odleglosci.info, google maps, mapa.szukacz.pl lub podobnych. Lokalizacja powinna uwzględniać możliwość dogodnego dojazdu do/z miejsca szkolenia samochodem osobowym. Dojazd do obiektu musi zapewniać droga utwardzona.

7.2.2. Hotel, o którym mowa w pkt. 2 powinien posiadać minimum 3 gwiazdki¹ w rozumieniu przepisów rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów w których są świadczone usługi hotelarskie (t. j. Dz. U. z 2006 r., Nr 22, poz. 169 ze zm.) oraz posiadać własną przestrzeń zieloną.

7.2.3. Po wyborze najkorzystniejszej oferty, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do wyboru i akceptacji 3 hotele. Hotele i kategoryzacje Zamawiający zweryfikuje na podstawie wykazu dostępnego na stronie internetowej <https://turystyka.gov.pl/cwoh/index>

7.2.4. Wykonawca zobligowany jest do świadczenia usługi hotelarskiej, gastronomicznej i szkoleniowej w jednym obiekcie.

7.2.5. Lokalizacja hotelu powinna uwzględniać możliwość dogodnego dojazdu do i z miejsca szkolenia publicznymi środkami komunikacji.

7.2.6. Wykonawca zapewni dojazd trenera do miejsca realizacji szkolenia we własnym zakresie i w ramach ceny realizacji usługi.

¹ Przez standard oznaczony w gwiazdkach Zamawiający rozumie kategorię obiektu hotelowego określoną przez marszałka województwa właściwego dla miejsca położenia obiektu hotelowego w drodze decyzji administracyjnej, wydanej na podstawie przepisów o usługach turystycznych.

- 7.2.7. Wykonawca zapewni dwie sale szkoleniową umożliwiającą komfortowy przebieg szkolenia.
- 7.2.8. Wielkość sali musi być dostosowana do liczby uczestników szkolenia (50 osób).
- 7.2.9. Sala wykładowa musi być wyposażona w komputer lub laptop, podłączony do projektora multimedialnego, projektor multimedialny, odpowiedniej wielkości ekran do projekcji, flipchart, co najmniej dwa mikrofony bezprzewodowe oraz wygodne miejsca dla każdego uczestnika szkolenia i zaplecze sanitarne.
- 7.2.10. Nagłośnienie sali szkoleniowej musi być dostosowane do liczby uczestników szkolenia.
- 7.2.11. Sala szkoleniowa musi posiadać duże okna, zapewniające dobre oświetlenie światłem dziennym i sztucznym oraz zaciemnienie na czas użytkowania projektora. Widoczności nie mogą zasłaniać elementy konstrukcyjne budynku (słupy, filary itp.). Sala nie może posiadać przedmiotów na ścianach i suficie rozpraszających uczestników. Sala musi być jasna, dająca komfort pracy uczestnikom.
- 7.2.12. Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie obsługi technicznej sprzętu wykorzystywanego podczas szkolenia przez cały czas jego trwania – w zależności od potrzeb.
- 7.2.13. Położenie sali szkoleniowej oraz infrastruktury towarzyszącej musi umożliwiać swobodny i samodzielny dostęp dla osób niepełnosprawnych.
- 7.2.14. Sala szkoleniowa musi być oznakowana zgodnie ze wzorem oznakowania przekazanym przez Zamawiającego.

7.3. Wyżywienie i serwis kawowy

- 7.3.1. Wykonawca zapewnia całodzienny serwis kawowy (dwa dni szkoleniowe) oraz śniadanie (drugiego dnia szkolenia), obiad (2 dni szkolenia) i kolację (pierwszego dnia szkolenia) dla wszystkich uczestników szkolenia.
- 7.3.2. Wykonawca zapewnia miejsce na serwis kawowy w bezpośrednim sąsiedztwie sali szkoleniowej, ewentualnie w ich pomieszczeniu, z zachowaniem dogodnych warunków pracy.
- 7.3.3. Serwis kawowy polega na zapewnieniu każdemu uczestnikowi, każdego dnia szkolenia (dwóch) przerw kawowych z nieograniczonym dostępem do świeżo parzonej kawy z ekspresu ciśnieniowego, herbaty ekspresowej (czarnej, zielonej i owocowej do wyboru), cukru, cytryny, mleka (co najmniej 2% tłuszczu), wody mineralnej butelkowanej, gazowanej i niegazowanej w ilości po 500 ml każdej z wymienionych na osobę, soków 100%, kruchych ciasteczek w co najmniej

5 rodzajach (min. 150 g/osobę, słonych paluszków, krakersów, świeżych owoców, serwisu gastronomicznego (przygotowania, sprzątnięcia, zastawy ceramicznej).

7.3.4. Wykonawca zapewnia salę do podawania posiłków znajdującą się pod tym samym adresem, co sala szkoleniowa.

7.3.5. Śniadanie według standardów hotelu, w którym organizowane jest szkolenie. Śniadanie może być serwowane w formie szwedzkiego stołu.

7.3.6. Obiady w formie zasiadanej, w formie porcjowanych posiłków składających się z zupy (w ilości co najmniej 300 ml na osobę), dania głównego: potrawa mięsna lub rybna (minimum 200 g na osobę) i jeden dodatek (150-200 g na osobę) spośród ziemniaków, ryżu, kaszy lub makaronu oraz sosu, surówki, kompotu, deseru w postaci ciasta. Posiłki należy przewidzieć również w formie wegetariańskiej. W zależności od uzyskanych w rekrutacji zapotrzebowań, Zamawiający przekaze Wykonawcy informację ile osób korzystało będzie z posiłku wegetariańskiego.

7.3.7. Kolacja w formie grilla na zewnątrz lub w przypadku niepogody według standardów hotelu, w którym organizowane jest szkolenie.

7.3.8. W zakresie wyżywienia, Wykonawca zobowiązany jest do:

7.3.8.1. terminowego przygotowania posiłków,

7.3.8.2. zachowania zasad higieny i obowiązujących przepisów sanitarnych przy przygotowywaniu posiłków,

7.3.8.3. przygotowania posiłków zgodnie z zasadami racjonalnego żywienia urozmaiconych (każdego dnia szkolenia inne menu) przygotowywanych ze świeżych produktów z ważnymi terminami przydatności do spożycia.

7.3.9. Zamawiający nie pokrywa ewentualnych kosztów wyżywienia dla trenera oraz innych osób zaangażowanych po stronie Wykonawcy w obsługę szkolenia.

7.4. Nocleg

7.4.1. Wykonawca zapewni maksymalnie 50 uczestnikom szkolenia nocleg w pokojach jedno lub dwuosobowych z łazienkami, sprzętem RTV i dostępem do sieci internetowej. Dodatkowo Wykonawca zapewnia pokój dwuosobowy dla przedstawiciela MCPS w kalkulowany w koszt szkolenia.

7.4.2. Pokoje muszą znajdować się na terenie hotelu, w którym odbywać się będzie szkolenie.

7.4.3. Zamawiający nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów wygenerowanych przez uczestników szkolenia w trakcie trwania pobytu w obiekcie hotelarskim (np. koszty połączeń telefonicznych, korzystanie z płatnego barku, atrakcji dodatkowo płatnych itp.).

7.5. Transport

7.5.1. Wykonawca zapewnia transport maksymalnie 50 uczestników szkolenia i przedstawiciela MCPS pierwszego dnia szkolenia spod Pałacu Kultury i Nauki od strony Al. Jerozolimskich przy kinie Kinoteka do hotelu a drugiego dnia szkolenia z hotelu do Dworca Centralnego w Warszawie.

7.5.2. Ostateczna liczba uczestników szkolenia, korzystających z transportu może zostać zmniejszona, w zależności od zgłaszanego podczas rekrutacji zapotrzebowania i zostanie przekazana Wykonawcy najpóźniej 3 dni przed rozpoczęciem szkolenia.

7.5.3. Środek transportu (bus lub autobus) musi nie być starszy niż 10 lat, pojazd wyposażony w sprawnie działające podgrzewanie/klimatyzację, pojazd z ważną polisą ubezpieczeniową oraz przeglądem technicznym.

7.5.4. Wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego udostępniania miejsc parkingowych dla uczestników szkolenia (w bezpośrednim sąsiedztwie obiektu hotelowego).

7.6. Ubezpieczenie uczestników szkolenia

8. Ubezpieczenie uczestników

Wykonawca jest zobowiązany do ubezpieczenia każdego uczestnika szkolenia w zakresie następstw nieszczęśliwych wypadków na kwotę co najmniej 10 000,00 zł; zakres podstawowy ubezpieczenia powinien obejmować co najmniej: następstwa nieszczęśliwych wypadków, w tym trwale inwalidztwo oraz śmierć ubezpieczonego wskutek nieszczęśliwego wypadku.

9. Współpraca z zamawiającym

9.1. Zamawiający zapewni jednego pracownika do stałego kontaktu z Wykonawcą, odpowiedzialnego za wszelkie sprawy związane z organizacją szkolenia (w tym m. in. za akceptację przez Zamawiającego prezentacji i materiałów szkoleniowych).

9.2. Wykonawca zobowiązuje się do:

9.2.1. współpracy z Zamawiającym na każdym etapie realizacji usługi,

9.2.2. informowania Zamawiającego o napotkanych problemach/trudnościach przy realizacji zamówienia, szczególnie tych, które potencjalnie mogą wpłynąć na częściowe lub całościowe niewywiązanie się z postanowień zawartej umowy,

9.2.3. zapewnienia jednego pracownika, który będzie posiadał odpowiednie kompetencje do podejmowania w imieniu Wykonawcy wiążących decyzji dotyczących realizacji zamówienia i będzie ściśle współpracował z pracownikiem Zamawiającego odpowiedzialnym za realizację szkolenia. Wspomniany pracownik będzie obecny w miejscu organizacji szkolenia do dyspozycji uczestników szkolenia w sprawach techniczno-organizacyjnych – przez cały czas trwania szkolenia. Ww. osoba będzie miała zapewniony nocleg w tym samym hotelu co uczestnicy szkolenia,

9.2.4. zapewnienia w ramach realizacji zamówienia dla jednego nadzorującego szkolenie przedstawiciela Zamawiającego: obiadów, serwisu kawowego, jednego miejsca szkoleniowego, jednego miejsca noclegowego, materiałów szkoleniowych.