Załącznik nr 5 do SIWZ

**ZP.321. 19** **.2020**

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**CZĘŚĆ 1**

**Zakup pakietu usług szkoleniowych wzmacniających potencjał kadry zarządzającej.**

**1. Przeprowadzenie cyklu szkoleń z zakresu zarządzania zespołem (60 h)**

Program szkolenia.

Zakres zajęć powinien obejmować minimum następujące bloki tematyczne związane z zarządzaniem nowopowstałym zespołem:

1. Integracja, prawidłowa komunikacja i praca nad relacjami w zespole.
2. Jak określać cele dla zespołu (wraz z pracą nad celami w trakcie warsztatu).
3. Konflikty, trudności i procesy ich rozwiązywania.
4. Motywowanie i budowanie zaangażowania członków zespołu.
5. Zarządzanie wizerunkowe i identyfikacja z zakładem pracy.
6. Wsparcie kadry zarządzającej w przygotowaniu i przeprowadzeniu spotkania grupowego dla zarządzanego zespołu.

Dodatkowe informacje.

1. Celem warsztatów jest nabycie przez kadrę zarządzającą umiejętności i wiedzy pozwalających na stworzenia prawidłowych relacji i efektywnego działania nowopowstałych zespołów.
2. Szkolenie ma rozpocząć się po podpisaniu umowy (szczegółowy harmonogram zajęć zostanie ustalony po podpisaniu umowy), a zakończyć do dnia 30.11.2020 r.
3. Szkolenie obejmuje 60 h, dla ok. 20 pracowników OPS Gliwice, podzielonych na 2 grupy po ok. 10 osób, po 30 h na grupę.
4. Zajęcia mają odbywać się w dni robocze (od poniedziałku do piątku), w godzinach pracy OPS Gliwice.
5. Dokładny harmonogram zajęć (terminy i tematyka) zostanie ustalony z wybranym do realizacji Wykonawcą.

Warunki realizacji.

* Szkolenie powinno być prowadzone metodą warsztatową.
* Salę szkoleniową oraz poczęstunek kawowy zapewni Zamawiający.
* Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia wykaże, że trener/rzy/wykładowca/cy, którzy będą uczestniczyć w wykonaniu zamówienia i będą odpowiedzialni za prowadzenie zajęć, posiadają kwalifikacje do zapewnienia wysokiego poziomu świadczonej usługi, tj. m.in. wykształcenie wyższe i doświadczenie w realizowaniu tożsamych form wsparcia.
* Wykonawca będzie bezpośrednio odpowiedzialny za przygotowanie, przeprowadzenie i obsługę szkolenia, zapewnienie materiałów oraz pomocy szkoleniowych (z wyłączeniem rzutnika i ekranu) oraz zapewnienia wykładowców szkolenia.
* Wykonawca zapewni dla każdego uczestnika szkolenia materiały niezbędne do prawidłowej realizacji szkolenia.
* Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia oznaczy wykorzystywane w trakcie spotkań materiały edukacyjne nazwą projektu, informacją o współfinansowaniu ze środków EFS oraz logotypami UE i FE.
* Wykonawca najpóźniej 3 dni robocze przed rozpoczęciem realizacji usługi przedstawi do akceptacji Zamawiającego planowane do wykorzystania w trakcie szkoleń materiały (np. prezentacje multimedialne, materiały dla uczestników spotkań).
* Z uwagi na ogłoszony stan epidemii Covid-19, Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji szkoleń w formie zdalnej, za pośrednictwem komunikatorów internetowych, tylko na wniosek Zamawiającego. Zgoda na realizację szkolenia w formie zdalnej może dotyczyć wyłącznie okresu obowiązywania stanu epidemii Covid-19, tj. od 20.03.2020 r. do odwołania. Wsparcie prowadzone za pośrednictwem platform on-line winno być przygotowane i przeprowadzone w sposób rzetelny, nieodbiegający od jakości usług wykonywanych w sposób stacjonarny. Szkolenia w trybie zdalnym winny być prowadzone w czasie rzeczywistym tak, aby umożliwić uczestnikom przekazanie i utrwalenie treści określonych w programie szkolenia oraz interaktywną swobodę udziału we wszystkich elementach zajęć (np. ćwiczenia, ankiety, rozmowy na żywo). W tym przypadku materiały dydaktyczne winny przybrać formę e-podręczników, plików dokumentów i dostarczone uczestnikom przed rozpoczęciem zajęć.
* Osoby uczestniczące w szkoleniu otrzymają zaświadczenia potwierdzające ukończenie szkolenia.

**2.** **Przeprowadzenie superwizji procesu zarządzania dla kadry zarządzającej (100 h)**

1. Przedmiotem usługi jest przeprowadzenie superwizji procesu zarządzania pracą zespołu w kontekście wdrażanego usprawnienia organizacyjnego.

Dodatkowe informacje.

1. Realizacja superwizji ma rozpocząć się po podpisaniu umowy (szczegółowy harmonogram spotkań zostanie ustalony po podpisaniu umowy), a zakończyć do dnia 30.11.2020 r.
2. Superwizja procesu zarządzania będzie odbywała się indywidualnie, lub w niewielkich grupach 2-3 osobowych; w łącznym wymiarze 100 h dla ok. 20 osób.
3. Spotkania mają odbywać się w dni robocze (od poniedziałku do piątku), w godzinach pracy OPS Gliwice.
4. Dokładny harmonogram zajęć zostanie ustalony z wybranym do realizacji Wykonawcą.

Warunki realizacji.

* Salę/pokój do spotkań superwizyjnych oraz poczęstunek kawowy zapewni Zamawiający.
* Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia wykaże, że superiwzor, który będzie uczestniczyć w wykonaniu zamówienia i będzie odpowiedzialny za prowadzenie superwizji procesu zarządzania, posiada wykształcenie wyższe i doświadczenie w prowadzeniu wsparcia o charakterze superwizyjnym dla kadry zarządzającej.
* Wykonawca będzie bezpośrednio odpowiedzialny za przygotowanie, przeprowadzenie i obsługę spotkań, zapewnienie ewentualnych materiałów oraz pomocy szkoleniowych (z wyłączeniem rzutnika i ekranu) oraz zapewnienia superwizora/superwizorów.
* Wykonawca zapewni materiały niezbędne do prawidłowej realizacji usługi.
* Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia oznaczy wykorzystywane w trakcie spotkań materiały edukacyjne nazwą projektu, informacją o współfinansowaniu ze środków EFS oraz logotypami UE i FE.
* Z uwagi na ogłoszony stan epidemii Covid-19, Zamawiający dopuszcza możliwość prowadzenia superwizji w formie zdalnej, za pośrednictwem komunikatorów internetowych, tylko na wniosek Zamawiającego. Zgoda na realizację superwizji w formie zdalnej może dotyczyć wyłącznie okresu obowiązywania stanu epidemii Covid-19, tj. od 20.03.2020 r. do odwołania. Wsparcie prowadzone za pośrednictwem platform on-line winno być przygotowane i przeprowadzone w sposób rzetelny, nieodbiegający od jakości usług wykonywanych w sposób stacjonarny. Superwizje w trybie zdalnym winny być prowadzone w czasie rzeczywistym tak, aby umożliwić uczestnikom przekazanie i utrwalenie przekazanych treści oraz interaktywną swobodę udziału we wszystkich elementach zajęć. Ewentualne materiały dydaktyczne winny przybrać formę e-podręczników, plików dokumentów.
* Osoby uczestniczące w superwizji otrzymają zaświadczenia potwierdzające uczestnictwo w superwizji procesu zarządzania.

**CZĘŚĆ 2**

**Zakup usługi szkoleniowej z zakresu obsługi klienta (20 h)**

Program szkolenia.

Zakres zajęć powinien obejmować minimum następujące bloki tematyczne:

1. Umiejętności interpersonalne i komunikacyjne.
2. Opanowanie umiejętności właściwego do sytuacji doboru procedur komunikacyjnych.
3. Rodzaje postaw asertywnych zgodnych z kodeksem etycznym.
4. Opanowanie form przekazywania i przyjmowania informacji zwrotnych oraz kontrolowania emocji.
5. Kompetencje w zakresie obsługi klienta pomocy społecznej w sferze budowania dobrych relacji klienta z instytucją i rozpoznawania potrzeb klienta.

Dodatkowe informacje.

1. Szkolenie ma rozpocząć się po podpisaniu umowy (szczegółowy harmonogram zajęć zostanie ustalony po podpisaniu umowy), a zakończyć do dnia 30.11.2020 r.
2. Szkolenie obejmuje 20 h dla 1 grupy pracowników OPS Gliwice (ok. 10-15 osób)
3. Zajęcia mają odbywać się w dni robocze (od poniedziałku do piątku), w godzinach pracy OPS Gliwice.
4. Dokładny harmonogram zajęć (terminy i tematyka) zostanie ustalony z wybranym do realizacji Wykonawcą.

Warunki realizacji.

* Salę szkoleniową oraz poczęstunek kawowy zapewni Zamawiający.
* Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia wykaże, że wykładowca, który będzie uczestniczyć w wykonaniu zamówienia i będzie odpowiedzialny za prowadzenie zajęć, posiada kwalifikacje do zapewnienia wysokiego poziomu świadczonej usługi, tj. m.in. wykształcenie wyższe i doświadczenie w realizowaniu tożsamych form wsparcia.
* Wykonawca będzie bezpośrednio odpowiedzialny za przygotowanie, przeprowadzenie i obsługę szkolenia, zapewnienie materiałów oraz pomocy szkoleniowych (z wyłączeniem rzutnika i ekranu) oraz zapewnienia wykładowców szkolenia.
* Wykonawca zapewni dla każdego uczestnika szkolenia materiały niezbędne do prawidłowej realizacji szkolenia.
* Wykonawca w ramach realizacji przedmiotowego zamówienia oznaczy wykorzystywane w trakcie spotkań materiały edukacyjne nazwą projektu, informacją o współfinansowaniu ze środków EFS oraz logotypami UE i FE.
* Wykonawca najpóźniej 3 dni robocze przed rozpoczęciem realizacji usługi przedstawi do akceptacji Zamawiającego planowane do wykorzystania w trakcie szkoleń materiały (np. prezentacje multimedialne, materiały dla uczestników spotkań).
* Z uwagi na ogłoszony stan epidemii Covid-19, Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji szkoleń w formie zdalnej, za pośrednictwem komunikatorów internetowych, tylko na wniosek Zamawiającego. Zgoda na realizację szkolenia w formie zdalnej może dotyczyć wyłącznie okresu obowiązywania stanu epidemii Covid-19, tj. od 20.03.2020 r. do odwołania. Wsparcie prowadzone za pośrednictwem platform on-line winno być przygotowane i przeprowadzone w sposób rzetelny, nieodbiegający od jakości usług wykonywanych w sposób stacjonarny. Szkolenia w trybie zdalnym winny być prowadzone w czasie rzeczywistym tak, aby umożliwić uczestnikom przekazanie i utrwalenie treści określonych w programie szkolenia oraz interaktywną swobodę udziału we wszystkich elementach zajęć (np. ćwiczenia, ankiety, rozmowy na żywo). W tym przypadku materiały dydaktyczne winny przybrać formę e-podręczników, plików dokumentów i dostarczone uczestnikom przed rozpoczęciem zajęć.
* Osoby uczestniczące w szkoleniu otrzymają zaświadczenia potwierdzające ukończenie szkolenia.