

**Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego
Znak sprawy: 37/2023**

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Nazwa zamówienia:

Przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń podnoszących kompetencje pracowników Urzędu Miejskiego w Opocznie oraz jednostek organizacyjnych Gminy Opoczno

w ramach projektu pn. Opoczno 2.0 - nowe otwarcie: Opoczno - bezpieczny ekologicznie regionalny ośrodek przedsiębiorczości o rozpoznawalnej marce i silnym poczuciu tożsamości lokalnej mieszkańców - zadanie finansowane z Norweskiego Mechanizmu Finansowego 2014-2021 w ramach Programu Rozwój Lokalny.

2. Opis przedmiotu zamówienia:

Przygotowanie i przeprowadzenie szkoleń dla pracowników Urzędu Miejskiego w Opocznie oraz pracowników jednostek organizacyjnych Gminy Opoczno w ramach projektu pn. Opoczno 2.0 - nowe otwarcie: Opoczno - bezpieczny ekologicznie regionalny ośrodek przedsiębiorczości o rozpoznawalnej marce i silnym poczuciu tożsamości lokalnej mieszkańców - zadanie finansowane z Norweskiego Mechanizmu Finansowego 2014-2021 w ramach Programu Rozwój Lokalny w podziale na 10 zadań:

Szkolenie 1 **Zarządzanie zespołem w administracji publicznej**

Szkolenie 2 **Zarządzanie stresem i emocjami**

Szkolenie 3 **Motywowanie pracowników administracji**

Szkolenie 4 **Komunikacja interpersonalna**

Szkolenie 5 **Poprawność językowa i komunikatywność pism urzędowych**

Szkolenie 6 **Profesjonalna obsługa petenta w urzędzie**

Szkolenie 7 **Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji w urzędzie**

Szkolenie 8 **Asertywność w pracy urzędnika**

Szkolenie 9 **Zarządzanie zmianą i sytuacjami kryzysowymi**

Szkolenie 10 **Zarządzanie czasem i zadaniami**

Zadanie 1 Zarządzanie zespołem w administracji publicznej

Celem szkolenia jest nabycie umiejętności

Wspólnie działamy na rzecz Europy zielonej, konkurencyjnej i sprzyjającej integracji społecznej

Projekt Opoczno 2.0 - nowe otwarcie: Opoczno - bezpieczny ekologicznie regionalny ośrodek przedsiębiorczości o rozpoznawalnej marce i silnym poczuciu tożsamości lokalnej mieszkańców

- budowania skutecznego i efektywnego zespołu;
- prawidłowego delegowania zadań, motywowania pracowników i oceniania jakości pracy;
- wzmacniania autorytetu kierownika zespołu;
- udoskonalenie umiejętności budowania relacji z pracownikami;
- skutecznego motywowania – najczęściej popełnianie błędy;
- przeciwiczenie wyznaczania celów i delegowania zadań;
- skutecznego reagowania na trudne sytuacje w zarządzaniu zespołem.

Program szkolenia powinien obejmować m.in. następujące zagadnienia:

1. Budowanie skutecznego i zaangażowanego zespołu.
2. Zarządzanie zespołem i techniki zarządzania.
3. Planowanie strategii, wyznaczanie celów i ich realizacja.
4. Delegowanie zadań, umiejętność ich egzekwowania oraz oceniania.
5. Komunikacja w zespole, ze szczególnym uwzględnieniem metod przekazywania trudnych decyzji.
6. Konstruktywna krytyka w ocenianiu pracy podległego pracownika.
7. Skuteczne radzenie sobie z frustracją, postawą bierną, roszczeniową lub agresją podwładnego.

Wymagane metody pracy (zakres minimalny):

- wykład,
- studium przypadku,
- ćwiczenia praktyczne
- ewaluacja w zakresie potrzeb uczestników oraz efektów warsztatów
- rekomendacje dla uczestników

Szczegółowy program szkolenia opracuje Wykonawca.

Szkolenie zamknięte dwudniowe w formie stacjonarnej w wymiarze 14 godzin (godzina lekcyjna - 45 minut), dla 24 osób w podziale na 2 grupy po 12 osób w siedzibie wskazanej przez Zamawiającego, w 2 różnych terminach.

Zadanie 2 Zarządzanie stresem i emocjami

Celem szkolenia jest uzupełnienie wiedzy i umiejętności pracowników poprzez:

- poznanie istoty mechanizmów tworzących stres,
- poznanie różnego podejścia i metod radzenia sobie ze stresem,
- poznanie konkretnych przypadków i sposobów radzenia sobie ze stresem (przypadki kazuowe),
- zarządzanie emocjami w relacjach międzyludzkich.

Program szkolenia powinien obejmować m.in. następujące zagadnienia:

1. Czym jest stres i jego źródła.
2. Objawy stresu.
3. Indywidualny styl funkcjonowania w stresie, strategia radzenia sobie z różnymi formami stresu.
4. Praktyczne sposoby radzenia sobie ze stresem w zakresie fizycznym, psychicznym oraz przeciwdziałanie bezsenności wynikającej ze stresu.
5. Metody i narzędzia walki ze stresem.

Wspólnie działamy na rzecz Europy zielonej, konkurencyjnej i sprzyjającej integracji społecznej

Projekt Opoczno 2.0 - nowe otwarcie: Opoczno - bezpieczny ekologicznie regionalny ośrodek przedsiębiorczości o rozpoznawalnej marce i silnym poczuciu tożsamości lokalnej mieszkańców

6. Odporność psychiczna oraz sposoby i narzędzia jej budowania. Moje mocne i słabe strony.

Wymagane metody pracy (zakres minimalny):

- wykład,
- studium przypadku,
- ćwiczenia praktyczne
- ewaluacja w zakresie potrzeb uczestników oraz efektów warsztatów
- rekomendacje dla uczestników

Szczegółowy program szkolenia opracuje Wykonawca.

Szkolenie zamknięte jednodniowe w formie stacjonarnej w wymiarze 7 godzin (godzina lekcyjna - 45 minut) dla 60 osób, w podziale na 3 grupy po 20 osób w siedzibie wskazanej przez Zamawiającego, w 3 różnych terminach.

Zadanie 3 Motywowanie pracowników administracji

Celem szkolenia jest:

- zrozumienie zasad motywowania i angażowania pracowników,
- rozpoznawanie typów motywacyjnych wśród pracowników,
- kształtowanie motywacji indywidualnej i zespołowej,
- uświadomienie roli emocji w pobudzaniu aktywności pracowników,
- wypracowanie konstruktywnych propozycji zmian w pracy działu.

Program szkolenia powinien obejmować m.in. następujące zagadnienia:

1. Motywowanie – wprowadzenie w tematykę .
2. Koncepcje motywacyjne w praktyce urzędu.
3. Droga rozwoju pracownika w urzędzie .
4. Style zarządzania i motywowania.
5. Coaching w urzędzie
6. Motywująca rola informacji zwrotnej w kontakcie z pracownikiem.
7. Motywująca „krytyka” – cykl rozmów dyscyplinujących.
8. Wpływ poziomu własnej motywacji na zarządzanie pracownikami.
9. Budowanie automotywacji
10. Spójność z samym sobą kolejne źródło motywacji.

Wymagane metody pracy (zakres minimalny):

- wykład,
- studium przypadku,
- ćwiczenia praktyczne
- ewaluacja w zakresie potrzeb uczestników oraz efektów warsztatów
- rekomendacje dla uczestników

Szczegółowy program szkolenia opracuje Wykonawca.

Szkolenie zamknięte jednodniowe w formie stacjonarnej w wymiarze 7 godzin (godzina lekcyjna - 45 minut) dla 24 osób, w podziale na 2 grupy po 12 osób w siedzibie wskazanej przez Zamawiającego, w 2 różnych terminach.

Zadanie 4 Komunikacja interpersonalna

Celem szkolenia jest:

- Usystematyzowanie wiedzy w zakresie komunikacji interpersonalnej,
- Zapoznanie się z metodami i technikami efektywnej komunikacji,
- Wzmocnienie kompetencji miękkich – interpersonalnych,
- Zwiększenie efektywności w zakresie przepływu informacji w firmie,
- Zmniejszenie ilości sytuacji konfliktowych.

Program szkolenia powinien obejmować m.in. następujące zagadnienia:

1. otwarta komunikacja w zespole,
2. bariery w komunikacji społecznej i ich przewyżnianie,
3. narzędzia komunikacyjne ułatwiające konstruktywną komunikację,
4. radzenie sobie z emocjami,
5. komunikacja w sytuacjach kryzysowych i konfliktowych, rozwiązanie konfliktów w zespole.
6. komunikacja niewerbalna,
7. asertywna komunikacja w kontaktach interpersonalnych

Wymagane metody pracy (zakres minimalny):

- wykład,
- studium przypadku,
- ćwiczenia praktyczne
- ewaluacja w zakresie potrzeb uczestników oraz efektów warsztatów
- rekomendacje dla uczestników

Szczegółowy program szkolenia opracuje Wykonawca.

Szkolenie zamknięte jednodniowe w formie stacjonarnej w wymiarze 7 godzin (godzina lekcyjna - 45 minut) dla grupy 60 osób w podziale na 3 grupy szkoleniowe po 20 osób w grupie, w siedzibie wskazanej przez Zamawiającego, w 3 różnych terminach.

Zadanie 5 Poprawność językowa i komunikatywność pism urzędowych

Celem szkolenia jest:

- nauka pisania pism urzędowych, poszerzenie umiejętności z zakresu redagowania pism przy zachowaniu zasad poprawności językowej obowiązujących w pismach urzędowych.

Program szkolenia powinien obejmować m.in. następujące zagadnienia:

1. Poprawność językowa w pismach urzędowych
 - Specyfika języka urzędowego
 - Charakterystyka odbiorców pism i tekstów urzędowych
 - Upraszczenie tekstu
 - Zasady efektywnego pisania i redagowania pism urzędowych
 - Zasady i techniki dostosowania treści przekazu do odbiorcy
2. Poprawność językowa w praktyce
 - Gramatyczna i ortograficzna – zasady pisowni.
 - Interpunkcyjna, fleksyjna i tekstowo-stylistyczna.

Wspólnie działamy na rzecz Europy zielonej, konkurencyjnej i sprzyjającej integracji społecznej

Projekt Opoczno 2.0 - nowe otwarcie: Opoczno - bezpieczny ekologicznie regionalny ośrodek przedsiębiorczości o rozpoznawalnej marce i silnym poczuciu tożsamości lokalnej mieszkańców

- Skróty i skrótowce w zdaniu – skrótowce naruszające normę, różnica między skrótem a skrótowcem.
- 3. Etykieta językowa w urzędzie
- Grzeczność jako forma budowania wizerunku urzędu
- Zwroty grzecznościowe w pismach urzędowych
- Formy rozpoczęcia pism i zwracania się do adresatów
- Formy zakończenia pism
- Tytułowanie osób

Wymagane metody pracy (zakres minimalny):

- wykład,
- studium przypadku,
- ćwiczenia praktyczne
- ewaluacja w zakresie efektów warsztatów
- rekomendacje dla uczestników

Szczegółowy program szkolenia opracuje Wykonawca.

Szkolenie zamknięte jednodniowe w formie stacjonarnej w wymiarze 7 godzin (godzina lekcyjna - 45 minut) dla 60 osób w podziale na 3 grupy szkoleniowe po 20 osób w grupie, w siedzibie wskazanej przez zamawiającego, w 3 różnych terminach.

Zadanie 6 Profesjonalna obsługa petenta w urzędzie

Celem szkolenia jest:

- Usystematyzowanie wiedzy w zakresie procesu obsługi klienta urzędu,
- kształtowanie umiejętności komunikacji w kontekście obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem rozwiązywania sytuacji trudnych i konfliktowych,
- poprawa jakości obsługi klienta i budowa dobrego wizerunku urzędu.

Program szkolenia powinien obejmować m.in. następujące zagadnienia:

1. Zaspokajanie psychologicznych potrzeb klienta w administracji,
2. Zasady kierowania rozmową z klientem,
3. Reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta – nawiązywanie kontaktu z klientem,
4. Komunikacja niewerbalna
5. Komunikacja werbalna i asertywność
6. Jak dopasować rozmowę do stanu emocjonalnego odbiorcy,
7. Skuteczna komunikacja z klientami o różnych typach osobowości,
8. Asertywność w obsłudze klienta urzędu.

Wymagane metody pracy (zakres minimalny):

- wykład,
- studium przypadku,
- ćwiczenia praktyczne
- ewaluacja w zakresie efektów warsztatów
- rekomendacje dla uczestników

Szczegółowy program szkolenia opracuje Wykonawca.

Szkolenie zamknięte jednodniowe w formie stacjonarnej w wymiarze 7 godzin (godzina lekcyjna - 45 minut) dla 60 osób w podziale na 3 grupy szkoleniowe po 20 osób w grupie, w siedzibie wskazanej przez Zamawiającego, w 3 różnych terminach.

Zadanie 7 przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji w urzędzie

Celem szkolenia jest przekazanie najważniejszej, praktycznej wiedzy - w jaki sposób przeciwdziałać mobbingowi w urzędzie i zadbać o standardy etyczne

Program szkolenia powinien obejmować m.in. następujące zagadnienia:

1. dyskryminacja i mobbing – właściwe rozumienie pojęć.
2. Konsekwencje mobbingu i dyskryminacji.
3. Przyczyny dyskryminacji:
4. Dyskryminacja w trakcie trwania stosunku pracy
5. Typowe działania mobbingowe
6. Odróżniania zwykłych konfliktów interpersonalnych od konfliktów o znamionach mobbingu
7. Metody radzenia sobie z mobbingiem w miejscu pracy
8. Procedury unikania dyskryminacji i mobbingu.

Wymagane metody pracy (zakres minimalny):

- wykład,
- studium przypadku,
- ćwiczenia praktyczne
- ewaluacja w zakresie efektów warsztatów
- rekomendacje dla uczestników

Szczegółowy program szkolenia opracuje Wykonawca.

Szkolenie zamknięte jednodniowe w formie stacjonarnej w wymiarze 7 godzin (godzina lekcyjna - 45 minut) dla 24 osób, w siedzibie wskazanej przez zamawiającego.

Zadanie 8 Asertywność w pracy urzędnika

Celem szkolenia jest wzrost świadomości siły asertywności i skutecznej komunikacji i naszego wpływu na jej przebieg, nawet przy niskich kompetencjach z tego zakresu naszego rozmówcy.

Program szkolenia powinien obejmować m.in. następujące zagadnienia:

1. Czym jest asertywność.
2. Asertywność w trudnych sytuacjach zawodowych.
3. Umiejętności asertywne
4. Techniki asertywnej komunikacji
5. Asertywne wyznaczanie granic – analiza trudności z mówieniem „nie”, techniki asertywnej odmowy.

Wymagane metody pracy (zakres minimalny):

- wykład,
- studium przypadku,
- ćwiczenia praktyczne
- ewaluacja w zakresie potrzeb uczestników oraz efektów warsztatów

- rekomendacje dla uczestników

Szczegółowy program szkolenia opracuje Wykonawca.

Szkolenie jednodniowe stacjonarne w wymiarze 7 godzin (godzina lekcyjna – 45 minut) dla 60 osób w podziale na 3 grupy po 20 osób w grupie, w siedzibie wskazanej przez Zamawiającego w 3 różnych terminach

Zadanie 9 Zarządzanie zmianą i sytuacjami kryzysowymi

Celem szkolenia jest doskonalenie umiejętności radzenia sobie z trudnościami prowadzenia kluczowych rozmów kierowniczych i budowania relacji z podwładnymi. Rozwój umiejętności komunikacji kryzysowej i zarządzania zespołem w kryzysie.

Program szkolenia powinien obejmować m.in. następujące zagadnienia:

1. Czym jest zmiana i zarządzanie zmianą
2. Fazy wprowadzania zmiany.
3. Występowanie kryzysu w organizacji
4. Radzenie sobie z sytuacjami kryzysowymi w pracy.
5. Techniki rozwiązywania problemów

Wymagane metody pracy (zakres minimalny):

- wykład,
- studium przypadku,
- ćwiczenia praktyczne
- ewaluacja w zakresie potrzeb uczestników oraz efektów warsztatów
- rekomendacje dla uczestników

Szczegółowy program szkolenia opracuje Wykonawca.

Szkolenie zamknięte jednodniowe w formie stacjonarnej w wymiarze 7 godzin (godzina lekcyjna - 45 minut) dla 24 osób, w podziale na 2 grupy po 12 osób w siedzibie wskazanej przez Zamawiającego, w 2 różnych terminach.

Szkolenie 10 Zarządzanie czasem i zadaniami

Celem szkolenia jest nabycie umiejętności efektywnego zarządzania czasem pracy oraz przeciwdziałanie prokrastynacji.

Program szkolenia powinien obejmować m.in. następujące zagadnienia:

- rozpoznanie sfer do rozwoju w obszarze zarządzania zadaniami w czasie
- umiejętność określenia celów
- metodyki zarządzania czasem pracy
- planowanie krótko i długoterminowe
- ograniczanie zakłóceń realizacji planów
- zarządzanie czasem w kontekście najczęstszych czynności administracyjnych
- przeciwdziałanie prokrastynacji
- kontrola poziomu realizacji zadań.

Wspólnie działamy na rzecz Europy zielonej, konkurencyjnej i sprzyjającej integracji społecznej

Projekt Opoczno 2.0 - nowe otwarcie: Opoczno - bezpieczny ekologicznie regionalny ośrodek przedsiębiorczości o rozpoznawalnej marce i silnym poczuciu tożsamości lokalnej mieszkańców

Wymagane metody pracy (zakres minimalny):

- wykład,
- studium przypadku,
- ćwiczenia praktyczne
- ewaluacja w zakresie potrzeb uczestników oraz efektów warsztatów
- rekomendacje dla uczestników

Szczegółowy program szkolenia opracuje Wykonawca.

Szkolenie zamknięte jednodniowe w formie stacjonarnej w wymiarze 7 godzin (godzina lekcyjna - 45 minut) dla 50 osób, w podziale na 2 grupy po 25 osób w siedzibie wskazanej przez Zamawiającego, w 2 różnych terminach, w siedzibie wskazanej przez Zamawiającego.

UWAGA: zagadnienia szkoleń powinny uwzględniać specyfikę zadań realizowanych w Urzędzie Miejskim w Opocznie oraz być dopasowane pod potrzeby oraz oczekiwania bezpośrednich odbiorców usługi.

Termin realizacji szkoleń

Szkolenia będą realizowane w siedzibie zapewnionej przez Zamawiającego w terminie od dnia podpisania umowy do dnia 15.03. 2024 r. według ustalonego harmonogramu (szczegółowe terminy szkoleń zostaną uzgodnione z zamawiającym, przy czym możliwy jest jedynie termin odpowiadający dniom roboczym – bez dni wolnych od pracy.)

Wykonawca w ramach każdego zadania zobowiązany jest do:

1. Przygotowania merytoryczne i metodologiczne szkoleń,
2. Przeprowadzenie szkoleń z należytą starannością z uwzględnieniem wszelkich praw i obowiązków ,
3. Realizacji usługi szkoleniowej zgodnie z programem oraz harmonogramem zatwierdzonym przez Zamawiającego.
4. Prowadzenia list obecności uczestników szkoleń zgodnie z opracowanymi zasadami uwzględniającymi oznaczenia projektu.
5. Zapewnienia przerw kawowych minimum 1 co 3 godziny, na która składają się minimum: kawa, herbata, susz konferencyjny.
6. Przygotowanie materiałów szkoleniowych zawierających szczegółowe i pełne informacje przekazane na szkoleniach (dopuszczalna wersja elektroniczna) zgodnie z opracowanymi zasadami uwzględniającymi oznaczenia projektu.
7. Wydanie imiennych zaświadczeń /certyfikatów szkoleń w wersji papierowej certyfikatu (i **kserokopii**) potwierdzających odbycie szkolenia (dla każdego uczestnika) zgodnie z opracowanymi zasadami uwzględniającymi oznaczenia projektu.
8. Sporządzenie imiennej listy potwierdzającej odbiór zaświadczeń, zawierającej podpis uczestnika szkolenia i datę odbioru zaświadczenia.

Wspólnie działamy na rzecz Europy zielonej, konkurencyjnej i sprzyjającej integracji społecznej

Projekt Opoczno 2.0 - nowe otwarcie: Opoczno - bezpieczny ekologicznie regionalny ośrodek przedsiębiorczości o rozpoznawalnej marce i silnym poczuciu tożsamości lokalnej mieszkańców

9. Wykonania powierzonych zadań w formie i terminie ustalonym z zamawiającym. W okresie epidemii, zagrożenia epidemiologicznego i tym podobnych uzasadnionych przypadkach określonych odrębnymi przepisami krajowymi, szkolenia mogą być realizowane przy użyciu komunikacji zdalnej, po wcześniejszej akceptacji Zamawiającego. Zapewnienie środków komunikacji zdalnej leży po stronie Wykonawcy.– uczestnicy nie powinni być przy tym zobowiązani do instalacji jakiegokolwiek oprogramowania.
10. Zapewnienie środków technicznych, niezbędnych do prowadzenia szkoleń: środki informatyczne, materiały zużywalne, niezbędne do prowadzenia warsztatów, karty do flipchartów itp

Całkowite koszty przygotowania merytorycznego i metodologicznego szkolenia, w tym koszty przygotowania: materiałów szkoleniowych oraz dojazdu i noclegów trenera/trenerów ponosi Wykonawca.

Zamawiający na potrzeby realizacji usługi zapewnia nieodpłatnie: salę do prowadzenia szkoleń wyposażoną w rzutnik i ekran.

Rekrutacja uczestników leży po stronie zamawiającego.

Oferta powinna zawierać całkowite koszty usługi w podziale na poszczególne zadania.

**Zatwierdził:
Z upoważnienia Burmistrza
/.../ Andrzej Kacprzak
Zastępca Burmistrza**