

MCPS-SK/MGj/632-2/2024

Załącznik nr 1a

Opis przedmiotu zamówienia dla części 1

Przedmiotem zamówienia jest organizacja jednodniowego szkolenia w trybie on-line pt. „Praca i komunikacja z trudnym klientem”.

1. Zamawiający:

Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej z siedzibą przy ul. Grzybowskiej 80/82, 00-844 Warszawa, NIP: 5262380101, REGON: 016122452 zwane w dalszej części „Centrum”.

2. Cel szkolenia:

Celem szkolenia jest pozyskanie praktycznej wiedzy w zakresie skutecznej komunikacji z trudnym klientem, poznanie źródeł konfliktów oraz sposobów ich rozwiązywania oraz doskonalenie umiejętności i technik współpracy w trudnych sytuacjach.

3. Odbiorcy szkolenia:

- 3.1. Pracownicy i wolontariusze instytucji pomocy i integracji społecznej: jednostek organizacyjnych pomocy społecznej, określonych w ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej, jednostek organizacyjnych samorządu gminnego i powiatowego, wykonujących zadania określone w ustawie z dnia 9 czerwca 2011 r. o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, podmiotów zatrudnienia socjalnego, organizacji pozarządowych, działających w sferze pomocy i integracji społecznej, zakładów aktywności zawodowej, podmiotów wymienionych w art. 3 ust. 3 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, warsztatów terapii zajęciowej, innych podmiotów, prowadzących działalność w sferze pomocy i integracji społecznej, których głównym celem nie jest prowadzenie działalności gospodarczej.
- 3.2. Pracownicy samorządu terytorialnego, bezpośrednio obsługujący gminne i powiatowe JOPS, w zakresie realizacji ich zadań.
- 3.3. Pracownicy publicznych służb zatrudnienia, wykonujący zadania z zakresu współpracy z jednostkami organizacyjnymi pomocy i integracji społecznej oraz budowania zespołów interdyscyplinarnych.
- 3.4. Pracownicy i wolontariusze PES, OWES i otoczenia ekonomii społecznej.
- 3.5. Pracownicy centrów usług społecznych, organizatorzy usług społecznych, koordynatorzy indywidualnych planów usług społecznych oraz organizatorzy społeczności lokalnej, o których mowa w ustawie z dnia 19 lipca 2019 r. o realizowaniu usług społecznych przez centrum usług społecznych.
- 3.6. Wszyscy uczestnicy szkolenia muszą pracować na terenie województwa mazowieckiego.
- 3.7. Planowane jest przeszkolenie 100 uczestników.

- 3.8. Zamawiający określi ostateczną liczbę uczestników szkolenia najpóźniej na 2 dni robocze przed terminem realizacji szkolenia. Liczba uczestników szkolenia może zmniejszyć się maksymalnie o 30 osób, w stosunku do liczby podanej w pkt 3.7.

4. Proponowane bloki tematyczne szkolenia:

- 4.1. Blok 1. Charakterystyka trudnego klienta pomocy społecznej. Czynniki wywołujące konflikt i sposoby przeciwdziałania mu.
- 4.2. Blok 2. Efektywna komunikacja z trudnym klientem. Techniki asertywnej i empatycznej komunikacji z klientem.
- 4.3. Blok 3. Techniki radzenia sobie ze stresem w kontakcie z trudnym klientem. Metody skutecznej współpracy z klientem pomocy społecznej,

5. Metody przeprowadzenia szkolenia:

- 5.1. Szkolenie przeprowadzone będzie w trybie on-line, w formie teoretycznej i praktycznej z wykorzystaniem metod interaktywnych aktywizujących grupę np. ćwiczeń.
- 5.2. W programie szkolenia musi zostać uwzględniona różnorodność form jego realizacji, tj. m.in.:
- a. wykład/warsztat (wsparte prezentacją multimedialną),
 - b. analiza studiów przypadku, przygotowanych przez trenera/ów (co najmniej 4 przykłady),
 - c. dyskusja grupowa.
- 5.3. Podczas szkolenia zostanie przeprowadzony pre-test, post-test i ankieta ewaluacyjna (przygotowane na podstawie szablonu przekazanego przez Zamawiającego).

6. Termin i miejsce realizacji przedmiotu zamówienia:

- 6.1. Wykonawca zobowiązany jest do zrealizowania przedmiotu umowy w terminie 100 dni od daty zawarcia umowy.
- 6.2. W terminie 3 dni roboczych od daty podpisania umowy Wykonawca przedstawi do akceptacji Zamawiającego propozycję terminu organizacji szkolenia.
- 6.3. Szkolenie odbędzie się w dzień roboczy, tj. od poniedziałku do piątku, pomiędzy godziną 7:00, a 16:00.
- 6.4. Merytoryczna część szkolenia będzie trwała 8 godzin szkoleniowych (tj. 8 x 45 minut).

7. Zakres zamówienia:

- 7.1. Organizacja jednodniowego szkolenia w trybie on-line pt. „Praca i komunikacja z trudnym klientem”.
- 7.2. Organizacja i realizacja szkolenia będzie przeprowadzona w uzgodnieniu z Zamawiającym.
- 7.3. Wykonawca przygotuje program i harmonogram szkolenia według wzoru określonego i zaakceptowanego przez Zamawiającego oraz zrealizuje szkolenie zgodnie z zakresem tematycznym przedstawionym w pkt. 4 OPZ z zastrzeżeniem, że Zamawiający może zażądać uzupełnienia programu o dodatkowe elementy wynikające z aktualnych

potrzeb uczestników.

- 7.4. Wykonawca zapewni co najmniej jednego trenera, który posiada minimum wykształcenie wyższe II stopnia (tytuł magistra) oraz posiada co najmniej 40 godzin dydaktycznych doświadczenia w prowadzeniu seminariów, szkoleń lub warsztatów z zakresu tematycznego, w którym to trener został wskazany do wykonania zamówienia, zrealizowanych w ciągu ostatnich 2 lat przed upływem terminu składania ofert. Wykonawca zapewnia wynagrodzenie trenera oraz inne usługi związane z jego udziałem w szkoleniu.
- 7.5. Wykonawca przygotowuje prezentację korzystając z szablonu przekazanego przez Zamawiającego (od 30 do 60 slajdów), która zawierać będzie skrót informacji merytorycznych z podanego zakresu tematycznego wymienionego w pkt. 4 OPZ. Na pierwszej stronie prezentacji zostanie umieszczony: tytuł szkolenia, data, logotypy Zamawiającego: MCPS, Marki Mazowsze oraz informacja, że usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej i szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Pierwsza strona prezentacji nie może zawierać logo Wykonawcy lub informacji o nim. W prezentacji należy używać jednolitej czcionki Calibri, wielkość czcionki 12, materiał musi być spójny i zawierać informacje o wykorzystaniu materiałów źródłowych, w tym opracowań, aktów prawa, komentarzy, artykułów etc.
- 7.6. Wykonawca opracuje kompendium wiedzy, które zawierać będzie skrót informacji merytorycznych dotyczących podanego zakresu tematycznego z uwzględnieniem wykorzystanych materiałów źródłowych w tym opracowań, aktów prawnych, komentarzy, artykułów itp. (maksymalnie 10 stron w pliku PDF). Na pierwszej stronie kompendium wiedzy zostanie umieszczony tytuł szkolenia, data, logotypy Zamawiającego: MCPS, Marki Mazowsze oraz informacja, że usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej i szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego.
- 7.7. Wykonawca opracuje i przeprowadzi przed szkoleniem pre-test oraz po szkoleniu post test, według szablonu przedstawionego przez Zamawiającego. Na pierwszej stronie testu zostanie umieszczony: tytuł szkolenia, data szkolenia, dane Wykonawcy, imię i nazwisko trenera, logotypy Zamawiającego: MCPS i Marki Mazowsze oraz informacja, że usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej i szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego.
- 7.8. Wykonawca opracuje i przeprowadzi ankietę ewaluacyjną na zakończenie szkolenia, według szablonu przedstawionego przez Zamawiającego. Na pierwszej stronie ankiety zostanie umieszczony: tytuł szkolenia, data szkolenia, dane Wykonawcy, imię i nazwisko trenera, logotypy Zamawiającego: MCPS i Marki Mazowsze oraz informacja, że usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie

Centrum Polityki Społecznej i szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego.

- 7.9. Wykonawca zobowiązany jest przesłać elektronicznie uczestnikom szkolenia zaświadczenia o ukończeniu szkolenia przygotowane według wzoru przedstawionego przez Zamawiającego (plik PDF). Wykonawca jest zobowiązany do uzupełnienia zaświadczenia i podania: daty i tytułu szkolenia, danych osobowych uczestnika oraz programu szkolenia.
- 7.10. Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest obecność na szkoleniu oraz wypełnienie: pre-testu, post-testu i ankiety ewaluacyjnej. Wykonawca zobowiązany jest do odpowiedniego udokumentowania obecności uczestników szkolenia poprzez wygenerowanie z platformy raportu dotyczącego obecności i aktywności uczestników oraz udokumentowania wypełnienia przez uczestników pre-testu, post-testu oraz ankiety ewaluacyjnej.
- 7.11. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do akceptacji: program i harmonogram szkolenia, prezentację, pre-test, post-test, kompendium wiedzy, ankietę ewaluacyjną i wypełnione zaświadczenie nie później niż na 10 dni roboczych przed terminem szkolenia.
- 7.12. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wniesienia uwag/zastrzeżeń do zaproponowanych materiałów, o których mowa w punkcie 7.11, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od przedstawienia ich przez Wykonawcę.
- 7.13. Poprawione materiały zgodnie z uwagami/zastrzeżeniami wniesionymi przez Zamawiającego lub propozycje nowych wzorów, Wykonawca zobowiązany jest przesłać drogą elektroniczną Zamawiającemu, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych, liczonych od dnia ich otrzymania.
- 7.14. Po akceptacji ze strony Zamawiającego materiałów i wzorów wymienionych w punkcie 7.13, Wykonawca zobowiązuje się do uzyskania akceptacji projektów graficznych materiałów zawierających logo Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej w Biurze Promocji Centrum, przesyłając je na adres: marka.mcps@mcps.com.pl. Natomiast materiały zawierające logotyp Marki Mazowsze akceptuje Biuro Marki i Wizerunku Urzędu Marszałkowskiego Województwa Mazowieckiego, adres e-mail: siw@mazovia.pl.
- 7.15. Wytyczne do stosowania logotypu Mazowieckiego Centrum Polityki Społecznej dostępne są na stronie www.mcps.com.pl w zakładce „Dla mediów” - „Marka MCPS”, a logotypu Marki Mazowsze - na stronie internetowej www.mazovia.pl w zakładce „Marka Mazowsze”.
- 7.16. Wykonawca przed realizacją i upowszechnieniem materiałów szkoleniowych jest zobowiązany przedstawić Zamawiającemu potwierdzenie uzyskania zgody na użycie logotypów przesyłając na adres: szkolenia@mcps.com.pl. Po otrzymaniu potwierdzenia Zamawiający uzna proces uzgodnień za zakończony.

- 7.17. Wykonawca zobowiązany jest wskazać Zamawiającemu platformę on-line, za pośrednictwem której przeprowadzi szkolenie. Platforma on-line musi spełniać wymagania Zamawiającego: obsługa w języku polskim, funkcja wideokonferencji (audio i wideo), funkcja interaktywnej aktywności użytkowników platformy (ćwiczenia, rozmowa na żywo, chat, udostępnienie/współdzielenie ekranu, zamieszczanie/pobieranie załączników), możliwość udziału w szkoleniu 100 uczestników. Szkolenia zostaną przeprowadzone w sposób interaktywny. Podczas szkoleń uczestnicy będą mieli możliwość interakcji z trenerem i pomiędzy sobą za pomocą kamery, mikrofonu, chatu i innych interaktywnych form. Wykonawca określi niezbędne wymagania umożliwiające udział w szkoleniu tj. oprogramowanie komputera oraz parametry łącza sieciowego użytkowników platformy. Logowanie uczestników na platformę będzie odbywać się poprzez wpisanie imienia i nazwiska oraz adresu e-mail użytkownika (bez konieczności użycia hasła).
- 7.18. Wykonawca jest zobowiązany do udostępnienia Zamawiającemu linku do strony startowej szkolenia wraz z prawami do jego wykorzystania. Wykonawca zaprojektuje stronę startową według wzoru określonego i zaakceptowanego przez Zamawiającego. Na stronie startowej znajdować się będzie okno do logowania uczestników, temat szkolenia, data przeprowadzenia szkolenia, logotypy wskazane przez Zamawiającego. Widok strony startowej nie może zawierać logo Wykonawcy szkolenia oraz informacji o nim.
- 7.19. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić podczas szkolenia rejestrowanie/nagrywanie całości szkolenia na potrzeby monitoringu, kontroli lub audytu. Na nagraniu musi być widoczny trener.
- 7.20. Wykonawca zobowiązany jest do odpowiedniego udokumentowania obecności uczestników szkolenia poprzez wygenerowanie z platformy raportu dotyczącego obecności i aktywności uczestników oraz udokumentowania wypełnienia przez uczestników pre-testu, post-testu oraz ankiety ewaluacyjnej.
- 7.21. Wykonawca zobowiązany jest przesłać elektronicznie Zamawiającemu raport zawierający dane dotyczące udziału uczestników w szkoleniu: obecność, wypełnienie pre-testu, post-testu, ankiety ewaluacyjnej oraz listę uczestników szkolenia, którzy spełniają warunki do uzyskania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia. Wykonawca wystawi zaświadczenia o ukończeniu szkolenia uczestnikom po uzyskaniu akceptacji Zamawiającego.

8. Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami:

Wykonawca podczas szkolenia zapewni dostępność dla osób z niepełnosprawnościami. W rozumieniu ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami dostępność rozumiana jest jako dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno-komunikacyjna. W przypadku zgłoszenia uczestników ze specjalnymi potrzebami, Wykonawca zapewni

udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami zgodne z odpowiednimi normami, przepisami szczegółowymi oraz praktyką w tym zakresie.

9. Obsługa szkolenia:

- 9.1. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia jednej osoby, która będzie posiadała odpowiednie kompetencje do podejmowania w imieniu Wykonawcy wiążących decyzji dotyczących realizacji zamówienia i będzie ściśle współpracowała z pracownikami reprezentującymi Zamawiającego, odpowiedzialnymi za realizację szkolenia.
- 9.2. Wykonawca zapewni jedną osobę odpowiedzialną za prawidłowy przebieg szkolenia oraz obsługę techniczną odpowiedzialną za prawidłowe wyświetlanie prezentacji/filmów. Wykonawca zadba o ciągłość działania i sprawność wszystkich elementów wyposażenia technicznego, w tym niezwłoczne usuwanie awarii.

10. Sprawozdawczość:

- 10.1. Wykonawca zobowiązany jest do opracowania i przekazania Zamawiającemu raportu końcowego z realizacji przedmiotu zamówienia w formie papierowej wraz z załącznikami (podpisanego przez osobę upoważnioną przez Wykonawcę) w terminie do 7 dni roboczych liczonych od dnia zakończenia szkolenia. Zaakceptowany raport ze szkolenia jest podstawą do sporządzenia przez Zamawiającego protokołu zdawczo-odbiorczego przedmiotu umowy.
- 10.2. Raport końcowy zawierać będzie: numer umowy, nazwę szkolenia, datę przeprowadzenia szkolenia, informację dotyczącą realizację przedmiotu umowy, dane dotyczące faktycznej ilości uczestników szkolenia, metody pracy, aktywności grupy (w tym zbiorcze zestawienie pytań pojawiających się podczas szkolenia), zbiorczą informację dotyczącą wyników pre-testów, post-testów i ankiet ewaluacyjnych.
- 10.3. Wykonawca załączy do raportu końcowego następujące załączniki w formie papierowej: pre-testy, post-testy, ankiety, listę obecności, listę wydanych zaświadczeń.
- 10.4. Wykonawca prześle Zamawiającemu na adres e-mail: szkolenia@mcps.com.pl w formie elektronicznej następujące pliki: raport końcowy z przedmiotu zamówienia, lista obecności, lista wydanych zaświadczeń, pre-testy, post-testy, ankiety ewaluacyjne min. 10 zrzutów ekranu dokumentujących realizację szkolenia w terminie do 7 dni roboczych liczonych od dnia zakończenia szkolenia. Wiadomość e-mail musi zawierać numer umowy oraz datę szkolenia.

11. Zobowiązania Zamawiającego:

- 11.1. Zamawiający zapewni rekrutację uczestników szkolenia.
- 11.2. Lista uczestników zakwalifikowanych na szkolenie zostanie przekazana Wykonawcy nie później niż na 2 dni robocze przed terminem przeprowadzenia szkolenia.
- 11.3. Zamawiający zapewni uzyskanie od uczestników wszystkich niezbędnych zgód w zakresie przepisów RODO.

11.4. Zamawiający zapewni jednego pracownika do stałego kontaktu z Wykonawcą, odpowiedzialnego za wszelkie sprawy związane z organizacją szkolenia.

12. Proponowany ramowy harmonogram szkolenia:

07:45 – 08:00 Logowanie uczestników, wypełnienie pre-testu,

08:00 – 10:00 Część merytoryczna (120 minut),

10:00 – 10:15 Przerwa kawowa (15 minut),

10:15 – 12:15 Część merytoryczna (120 minut),

12:15 – 13:00 Przerwa obiadowa (30 minut),

13:00 – 15:00 Część merytoryczna (120 minut),

15:00 – 15:30 Dyskusja, wypełnienie post-testu oraz ankiety ewaluacyjnej,
zakończenie szkolenia.

łącznie: 8 godzin szkoleniowych (360 minut).