Kielce, 2016-04-04

Świętokrzyski Urząd Wojewódzki

w Kielcach,

Wydział Organizacji i Kadr

25-516 Kielce, Al. IX Wieków Kielc 3

Tel. (41) 342 17 47; fax 41 342 18 34

e-mail: [woa05@kielce.uw.gov.pl](mailto:woa05@kielce.uw.gov.pl)

**ZAPYTANIE OFERTOWE nr 3/2016**

na usługę przeprowadzenia szkolenia zamkniętego dla pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego na temat:

***„ASERTYWNA KOMUNIKACJA W PRACY URZĘDNIKA”***

1. **ZAMAWIAJĄCY**

Skarb Państwa - Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach - Wydział Organizacji i Kadr zaprasza do złożenia oferty na realizację szkolenia zamkniętego dla pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego na temat: „Asertywna komunikacja w pracy urzędnika”.

1. **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**
2. Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na przeprowadzeniu szkolenia zamkniętego dla 100 pracowników Zamawiającego podzielonych na cztery 25-osobowe grupy. Szkolenie powinno obejmować 7 godzin lekcyjnych zajęć dla każdej grupy i powinno zostać przeprowadzone w dzień roboczy).
3. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.

Tematyka szkolenia powinna obejmować następujące zagadnienia:

1.Asertywność w pracy urzędnika

• potoczne i naukowe rozumienie asertywności

• mapa asertywności – autodiagnoza własnych obszarów zachowań asertywnych w sytuacjach

społecznych i zawodowych

•prawa asertywności, granice psychologiczne i konsekwencje ich przekraczania

•asertywny urzędnik – korzyść dla wszystkich zainteresowanych stron (pracowników,

organizacji, klientów)

2. Narzędzia asertywnościowe – ćwiczenia praktyczne

• co i jak mówić, by dbać o siebie i osiągać zamierzone cele,

• trening kluczowych zachowań asertywnych przydatnych w pracy urzędnika - odmowa,

stanowienie i obrona własnych granic, konstruktywna krytyka oraz wyrażanie próśb,

• techniki asertywne w działaniu (odroczenie asertywne, metakomunikacja, „zdarta płyta”,

sondowanie, komunikat „Ja”)

• cztery etapy stopniowania reakcji – Model Asertywnego Reagowania

3. Wykorzystanie asertywności w obsłudze „trudnego” klienta

• specyfika jednostki publicznej jako przestrzeni do zachowań asertywnych

• różne zachowania klientów a asertywność

• trudne sytuacje w obsłudze klienta (gry interpersonalne, manipulacje, konflikty)

• reagowanie na manipulację i krytykę ze strony klientów – analiza wybranych studium

przypadku, ćwiczenie radzenia sobie z wywieraną presją

• rozmowa z „trudnym” klientem – formułowanie własnych oczekiwań i uwag krytycznych

dotyczących niestosownych zachowań klienta

• stworzenie kompendium skutecznych zachowań urzędnika

1. **MIEJSCE SZKOLENIA**

Kielce, siedziba Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego(adres: al. IX Wieków Kielc 3, 25-516 Kielce)

1. **TERMIN**

Szkolenie musi być przeprowadzone do 30 maja 2016 r. (terminy zajęć z poszczególnymi grupami do uzgodnienia z Zamawiającym).

1. **UCZESTNICY SZKOLENIA**

Uczestnikami szkolenia będzie 100 osób (4 grupy po 25 osób ) wskazane przez Zamawiającego.

1. **OBOWIĄZKI WYKONAWCY**

Do obowiązków Wykonawcy będzie należało:

1. pełne przygotowanie merytoryczne i metodologiczne szkoleniana temat: „Asertywna komunikacja w pracy urzędnika” ,
2. przeprowadzenie jednodniowego szkolenia przy założeniu, że łącznie będzie trwało minimum 7 godzin lekcyjnych zajęć dla każdej z czterech grup,
3. przygotowanie materiałów szkoleniowych zawierających szczegółowe i pełne informacje przekazane na szkoleniu,
4. przeprowadzenie pre i post testów badających poziom wiedzy merytorycznej pracowników oraz ewaluację szkolenia przy pomocy arkusz AIOS i przedstawienie analizy Zamawiającemu,
5. przygotowanie certyfikatu potwierdzającego odbycie szkolenia dla każdego uczestnika.

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

1. **WYMAGANIA W STOSUNKU DO OFERT**

Kompletna oferta na wykonanie szkolenia musi zostać stworzona na formularzu ofertowym załączonym do niniejszego zapytania.

1. **MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERTY**

Oferta powinna być przesłana za pośrednictwem: poczty elektronicznej na adres e-mail: [woa05@kielce.uw.gov.pl](mailto:woa05@kielce.uw.gov.pl) , faksem na nr: 41 342 18 34, poczty, kuriera lub też dostarczona osobiście na adres Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach, Wydział Organizacji i Kadr,   
25-516 Kielce, Al. IX Wieków Kielc 3 **do 12 kwietnia 2016 r. do godz. 15.30**

1. **KRYTERIA OCENY OFERT**
2. Cena za wykonanie zlecenia – 40 pkt

**W = C**min **: C**n **x40,** gdzie:

W – wartość punktowa, Cmin – najniższa cena spośród ofert ważnych, Cn – cena oferty badanej, przy czym Zamawiający do oceny punktowej przyjmie cenę za realizację szkolenia   
*(po 7 godzin szkoleniowych dla każdej z czterech grup szkoleniowych).*

1. Doświadczenie potencjalnych trenerów w realizacji szkoleń max – 60 pkt., w tym:

- po 4 punkty za każde szkolenie przeprowadzone w ciągu ostatnich trzech lat w obszarze tematycznym obejmującym zapytanie ofertowe -max 40 pkt,.

- po 2 punkty za każde szkolenie przeprowadzone dla pracowników administracji publicznej w ciągu ostatnich trzech lat -max 20 pkt,.

***(należy wypełnić Załącznik nr 1 do Formularza ofertowego – Doświadczenie trenerów***

***przewidzianych do realizacji szkolenia)***

1. **INFORMACJE DOTYCZĄCE WYBORU WYKONAWCY**
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odpowiedzi tylko na wybraną ofertę.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do negocjacji warunków zamówienia, a także do rezygnacji z zamówienia bez podania przyczyn przed podpisaniem umowy.
4. Zamawiający zapewni bieżącą współpracę oraz gotowość do udzielenia informacji i wyjaśnień odnośnie problemów i wątpliwości mogących się pojawić na etapie realizacji zamówienia.
5. **DODATKOWE INFORMACJE**

W przypadku dodatkowych pytań proszę o kontakt z p. Małgorzatą Łukomską, tel. 41 342 17 47, e-mail: [woa05@kielce.uw.gov.pl](mailto:woa05@kielce.uw.gov.pl)

1. **ZAŁĄCZNIKI**
2. Wzór formularza ofertowego
3. Projekt umowy