

Świętokrzyski Urząd Wojewódzki
w Kielcach,
Wydział Organizacji i Kadr
25-516 Kielce, Al. IX Wieków Kielc 3
Tel. (41) 342 18 91; fax 41 342 18 34
e-mail: woa05@kielce.uw.gov.pl

ZAPYTANIE OFERTOWE do sprawy OK.I.2402.11.2025

na usługę przeprowadzenia jednodniowego szkolenia stacjonarnego dla pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach pn.: **„Asertywność w kontaktach z klientem zewnętrznym”**.

I. ZAMAWIAJĄCY

Skarb Państwa - Świętokrzyski Urząd Wojewódzki w Kielcach - Wydział Organizacji i Kadr zaprasza do złożenia oferty na realizację jednodniowego szkolenia stacjonarnego pn.: **„Asertywność w kontaktach z klientem zewnętrznym”**.

II. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na przeprowadzeniu szkolenia stacjonarnego dla ok. 20 pracowników Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach pn.: **„Asertywność w kontaktach z klientem zewnętrznym”**.

2. Celem szkolenia jest:

- wzrost kompetencji zawodowych. Aktywne słuchanie rozmówców oraz wyprowadzanie poprawnych wniosków z zasłyszanej wypowiedzi.
- wzmocnienie umiejętności budowania relacji współpracy w kontaktach z klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi.
- zwiększenie osobistej skuteczności w rozwiązywaniu trudnych sytuacji z klientami poprzez właściwą analizę potrzeb i zachowania asertywne.

3. Program szkolenia powinien obejmować m.in. następujące zagadnienia:

1. Czym jest asertywność?
2. Jak zarządzać trudnymi sytuacjami?
3. Aktywne słuchanie jako fundament asertywności.
4. Rodzaje zachowań, źródła i przejawy we wzajemnych kontaktach.
5. Metody udzielania asertywnych odpowiedzi.
6. Najczęstsze błędy popełniane w kontaktach z klientami i jak ich unikać dzięki asertywności.
7. Jak rozwijać umiejętności asertywności w kontekście pracy z klientami?
8. Asertywne wyznaczanie granic – analiza trudności z mówieniem „nie”, techniki asertywnej odmowy.
9. Sposoby radzenia sobie ze stresem, presją i emocjami w kontakcie z klientem.

Szczegółowy programy szkolenia opracowuje Wykonawca i podlega on ocenie.

III. MIEJSCE SZKOLENIA

SZKOLENIE W FORMIE STACJONARNEJ W SIEDZIBIE ZAMAWIAJĄCEGO

IV. TERMIN

Szkolenie powinno zostać przeprowadzone do 29 sierpnia 2025 roku (dokładny termin do uzgodnienia z Zamawiającym po wyborze oferty). Liczba godzin nie może być mniejsza niż 7 godzin lekcyjnych (godzina lekcyjna - 45 minut).

V. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU:

- 1) Doświadczenie Wykładowcy/Wykładowców (delegowanego przez Oferenta do poprowadzenia szkolenia) w prowadzeniu w trakcie ostatnich 3 lat szkoleń w tematyce zgodnej z Zapytaniem ofertowym, (tj. 1.06.2022 do dnia złożenia oferty) min. 5 warsztatów, seminariów lub szkoleń z tematyki dotyczącej przedmiotu zamówienia.
- 2) Powyższe seminaria, warsztaty lub szkolenia wskazane zostaną przez Oferenta w załączniku nr 1 do Formularza ofertowego.
- 3) Szkolenia dokumentujące doświadczenie Wykładowcy/Wykładowców muszą być zrealizowane zgodnie z ogólnie obowiązującą definicją, tj. szkolenie to zorganizowane działanie i forma doskonalenia umiejętności, podnoszenia wiedzy i kwalifikacji zawodowych w wielu obszarach, prowadzone w określonym miejscu i czasie, prowadzone wg określonej metodyki i zgodnie z przyjętym programem, którego celem jest dostarczenie wiedzy /lub/i doskonalenie, ćwiczenie umiejętności lub/i kształtowanie / zmiana postaw, czyli zwiększenie poziomu/zakresu kompetencji uczestników. **Zgodnie z tą definicją, szkolenie trwające zgodnie z programem dłużej niż jeden dzień, traktowane jest jako jedno szkolenie.**
- 4) Przedstawienie minimum 3 listów referencyjnych dotyczących konkretnego Wykładowcy/Wykładowców wskazanych do poprowadzenia szkolenia. Pozytywny protokół odbioru nie będzie uznawany za list referencyjny.
- 5) Jeśli do przeprowadzenia szkolenia wskazany zostanie więcej niż jeden wykładowca, wówczas każdy z nich powinien przedstawić w ofercie po 3 listy referencyjne dotyczące swojej osoby.
- 6) Zamawiający zastrzega sobie możliwość proszenia o uzupełnienie złożonej oferty o dokumentację potwierdzającą spełnianie wymagań obligatoryjnych przez Wykonawcę.

VI. OBOWIĄZKI WYKONAWCY

Do obowiązków Wykonawcy będzie należało:

- 1) pełne przygotowanie merytoryczne i metodologiczne szkolenia;
- 2) przeprowadzenie szkolenia;
- 3) przygotowanie materiałów szkoleniowych zawierających szczegółowe i pełne informacje przekazane na szkoleniu (dopuszczalna wersja elektroniczna);
- 4) dostarczenie materiałów szkoleniowych Zamawiającemu na co najmniej dwa dni przed planowanym szkoleniem,
- 4) przeprowadzenie pre i post testów badających poziom wiedzy merytorycznej uczestników oraz ewaluację szkolenia przy pomocy arkusza AIOS;
- 5) opracowania raportu poszkoleniowego;
- 6) przygotowanie i przesłanie w wersji papierowej certyfikatu (**i kserokopii**) potwierdzającego odbycie szkolenia (dla każdego uczestnika). Na odwrocie należy zamieścić zagadnienia z przeprowadzonego szkolenia.

Całkowite koszty przygotowania merytorycznego i metodologicznego szkolenia, w tym koszty przygotowania materiałów szkoleniowych ponosi Wykonawca.

VII. WYMAGANIA W STOSUNKU DO OFERT

Kompletna i czytelna oferta na realizację szkolenia powinna zostać opracowana na FORMULARZU OFERTOWYM załączonym do niniejszego zapytania i zawierać wymagane załączniki, tj.

- 1/ załącznik nr 1 do Formularza ofertowego - Doświadczenie trenera/trenerów przewidzianych do realizacji szkoleń,
- 2/ załącznik nr 2 do Formularza ofertowego Szczegółowy program szkolenia opracowany przez Wykonawcę,
- 3/ załącznik nr 4 do Formularza ofertowego Oświadczenie Wykonawcy

Oferta nieczytelna zostanie odrzucona

VIII .MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT

Oferta powinna być przesłana za pośrednictwem: poczty elektronicznej (na adres e-mail: woik19@kielce.uw.gov.pl lub faksu 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 **w terminie do 5 sierpnia 2025 roku.**

IX. KRYTERIA OCENY OFERT - (max można uzyskać 100 pkt.)

1) **Cena za przeprowadzenie szkolenia – max 40 pkt.**

Zamawiający dokona oceny ofert przyznając punkty w ramach kryterium oceny ofert, przyjmując zasadę, że 1% = 1 pkt. Końcowy wynik działań zostanie zaokrąglony do dwóch miejsc po przecinku. Oferta najtańsza otrzyma 30 pkt.

Punkty za kryterium „Cena” zostaną obliczone według formuły:

$W = C_{min} : C_b \times 100 \times 40\%$, gdzie:

W – wartość punktowa,

C_{min} – najniższa cena spośród ofert ważnych,

C_b – cena oferty badanej,

100 – stały wskaźnik,

40% - procentowe znaczenie kryterium cena,

2) **Wymagania obejmujące potencjał kadrowy – max 30 pkt**

a) warunek konieczny do spełnienia.

Trener - wykształcenie wyższe, co najmniej 3- letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń w temacie zgodnym z przedmiotem zamówienia.

W okresie od 1 czerwca 2022 roku do daty złożenia oferty – udokumentowane przeprowadzenie co najmniej **5 szkoleń w formie stacjonarnej. Prosimy o przygotowanie szczegółowego CV trenera zawierającego informacje dotyczące jego wykształcenia i doświadczenia zawodowego**

b) punkty za kryterium „Doświadczenie w prowadzeniu szkoleń”

przy ocenie będzie brana pod uwagę liczba przeprowadzonych przez trenera szkoleń w temacie zgodnym z przedmiotem zamówienia ponad minimum określonym w warunku koniecznym do spełnienia (tj. pkt 2.a.)

Ocenione zostaną wyłącznie przeprowadzone szkolenia.

Wykłady i ćwiczenia prowadzone dla studentów na wyższych uczelniach nie będą punktowane.

Zamawiający przyzna punkty dla trenera w następujący sposób:

- 1/ za każde szkolenie z obszaru o tematyce tożsamej lub pokrewnej z tematyką będącą przedmiotem zamówienia (ponad szkolenia wskazane jako warunek konieczny do

spełnienia) przeprowadzone w okresie od 1 czerwca 2022 roku do daty złożenia oferty –
3 pkt

W przypadku zaangażowania do realizacji zamówienia więcej niż jednego trenera ww. ocena punktowa będzie prowadzona w stosunku do trenera posiadającego najmniejsze doświadczenie trenerskie.

3) Program i harmonogram szkolenia - ocena zawartości merytorycznej zgodnej z Zapytaniem ofertowym– max.30 pkt.:

warunek konieczny do spełnienia:

Zapewnienie realizacji programu, którego zakres tematyczny został określony przez Zamawiającego w Zapytaniu ofertowym

a) 0-10 pkt

Koncepcja realizacji treści merytorycznych i praktycznych oraz harmonogram szkolenia zostały opracowane poprawnie, z uwzględnieniem właściwego rozkładu czasu przeznaczonego na realizację poszczególnych punktów programu szkolenia. Proponowany przez Wykonawcę program szkolenia jest zgodny z programem opracowanym przez Zamawiającego. Zaproponowana forma prowadzenia szkolenia odpowiada potrzebom Zamawiającego.

b) 11-20 pkt

Zaproponowana przez Wykonawcę koncepcja realizacji treści merytorycznych i praktycznych pozwalają na rozwinięcie programu szkolenia opracowanego przez Zamawiającego. Zaproponowany harmonogram realizacji szkolenia pozwala na pełną realizację zagadnień ujętych w programie w odpowiednim rytmie i czasie. Zaproponowane formy prowadzenia szkolenia są dostosowane do jego tematyki i odpowiadają potrzebom Zamawiającego.

b) 21-30 pkt

Zaproponowana przez Wykonawcę koncepcja realizacji treści merytorycznych i praktycznych oraz harmonogram pozwalają na pełniejsze rozwinięcie programu szkolenia opracowanego przez Zamawiającego. Dodatkowo program szkolenia został rozbudowany o treści, które są innowacyjne i stanowią cenne uzupełnienie programu opracowanego przez Zamawiającego. Harmonogram szkolenia pozwala na realizację punktów ujętych w programie w odpowiednim rytmie i czasie. Zaproponowane formy prowadzenia szkolenia są w pełni dostosowane do jego tematyki i obejmują metody aktywizujące (w trakcie szkolenia uczestnicy będą mieli możliwość wykorzystania wiedzy teoretycznej i praktycznej w rozwiązywaniu konkretnych sytuacji problemowych).

Zamawiający dokona wyboru Wykonawcy, którego oferta odpowiada wszystkim wymaganiom przedstawionym w niniejszym zapytaniu i została oceniona jako najkorzystniejsza tj. uzyskała największą ilość punktów w oparciu o podane kryteria wyboru.

Ilość punktów możliwa do uzyskania -100.

L.p.	Kryterium	Znaczenie kryterium w %	Liczba możliwych do uzyskania punktów
1.	Cena	40%	40 punktów
2.	Potencjał kadrowy	30%	30 punktów
3.	Program – wartość merytoryczna	30%	30 punktów
SUMA			100 punktów

X. INFORMACJE DOTYCZĄCE WYBORU WYKONAWCY

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

XI. DODATKOWE INFORMACJE

W przypadku dodatkowych pytań proszę o kontakt z p. Beatą Kruk, tel. 41 342 18 91, e-mail: woik19@kielce.uw.gov.pl

XII. ZAŁĄCZNIKI

- 1) Wzór FORMULARZA OFERTOWEGO plus załączniki do Formularza
- 2) Projekt umowy szkoleniowej
- 3) Projekt umowy dotyczącej powierzenia przetwarzania danych
- 3) Klauzula RODO

ZASTĘPCA DYREKTORA
Wydziału Organizacji i Kadr

Michał Ginalski

INSPEKTOR WOJEWÓDZKI

Beata Kruk
Beata Kruk

