



**DYREKTOR GENERALNY  
WIELKOPOLSKIEGO URZĘDU WOJEWÓDZKIEGO  
W POZNANIU**

Poznań, 7 sierpnia 2019 r.

OA-IV.2402.125.2019.2

**Zapytanie ofertowe pt. „Przeprowadzenie warsztatów z: motywowania pracowników i zarządzania zespołem dla grupy do 20 pracowników (2 szkolenia) oraz warsztatów ze standardów obsługi i zasad kontaktów z obywatelem dla grupy do 40 pracowników (podzielonych na 2 grupy szkoleniowe) Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu.”**

Zamawiający: Wielkopolski Urząd Wojewódzki w Poznaniu, al. Niepodległości 16/18,  
61- 713 Poznań.

## **I. Opis przedmiotu zamówienia:**

Zorganizowanie i przeprowadzenie szkolenia pt. „Przeprowadzenie warsztatów z: motywowania pracowników i zarządzania zespołem dla grupy do 20 pracowników (2 szkolenia) oraz warsztatów ze standardów obsługi i zasad kontaktów z obywatelem dla grupy do 40 pracowników (podzielonych na 2 grupy szkoleniowe) Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu.”

### **1. MOTYWOWANIE PRACOWNIKÓW**

#### **a) Cel szkolenia:**

Zdobycie wiedzy i umiejętności z zakresu motywowania pracowników oraz pozyskanie praktycznych rozwiązań ww. zagadnienia.

#### **b) Program szkolenia:**

##### **1. Rola automotywacji i jej wpływ na pracę zespołu:**

- a) świadomość własnych możliwości i ograniczeń,
- b) motywowanie siebie i innych do zmian – główne czynniki i zasady budowania automotywacji wśród podwładnych,
- c) zmiana nastawienia kluczem do zwiększenia zaangażowania pracowników,
- d) przekonania: motywujące i ograniczające-analiza ich wpływu na prace kierownika oraz jego rozwój,
- e) łamanie zasad i schematów myślowych w pracy podwładnego,
- f) analiza i wykorzystywanie negatywnych emocji, jako sygnałów do dokonywania konstruktywnych zmian,
- g) ocena własnej efektywności oddziaływania na innych ludzi – świadomość własnych możliwości i ograniczeń, w tym mocnych i słabych stron:
  - analiza SWOT.

## **2. Motywowanie i jej efektywność – jako skuteczne narzędzie pracy kierownika:**

- a) indywidualna motywacja pracownika,
- b) umiejętność rozpoznawania wiodącej potrzeby pracownika i umotywowania jej,
- c) osobowość pracownika a motywatory,
- d) metody motywowania a poziom rozwoju zawodowego,
- e) sposoby wzbudzania motywacji własnej i współpracowników,
- f) umiejętność chwalenia i doceniania,
- g) główne motywatory w pracy i demotywatory w osiągnięciu zamierzonych celów pracowników,
- h) skuteczne zasady i metody motywacji pozafinansowej: atmosfera pracy, delegowanie zadań, zarządzanie przez cele, zarządzanie przez wyjątki, zarządzanie przez odpowiedzialność, motywowanie przez przykład.

## **3. Sztuka dopasowania się kierownika do typu pracownika:**

- a) umiejętność dostosowania swojego stylu komunikacji do różnych typów osobowości pracowników: rodzaje stylów komunikacji oraz ich znaczenie, dla jakości relacji, wyników i budowania siły zespołu,
- b) najważniejsze elementy mowy ciała:
  - kontakt wzrokowy – dlaczego jest tak ważny, jak go interpretować,
  - gesty i postawy,
  - wygląd zewnętrzny – a budowanie wiarygodności, szacunku i zasady dobrej autoprezentacji kierownika w relacjach z pracownikami,
  - tonacja głosu i jego wpływ na jakość i odbiór rozmowy przez pracownika: w wykonywanych obowiązkach i podczas oceny zadań i obowiązków przez kierownika.

## **4. Udzielanie informacji zwrotnej**

- a) cel udzielania informacji zwrotnej,
- b) techniki udzielania informacji zwrotnej,
- c) angażowanie odbiorcy informacji zwrotnej poprzez pytania i zadania:
  - praca z oporem, konfrontacją, reakcjami emocjonalnymi,
  - praca z osobą pasywną, wchodząca w rolę ofiary,
  - radzenie sobie z manipulacją.

**5. Zasady przyjmowania informacji zwrotnej od pracownika, współpracownika, kolegi**

- a) przygotowanie, otwartość, przedstawienie swojego punktu widzenia, refleksja jak wykorzystać informację zwrotną dla własnego rozwoju

**6. Najczęstsze błędy popełniane przez osobę udzielającą informacji zwrotnej - omówienie doświadczeń i ćwiczenie rozwiązań alternatywnych**

**Termin realizacji szkolenia:** od podpisania umowy do 30 listopada 2019 r.

**Liczba uczestników:** do 20 osób.

**Czas trwania każdego ze szkoleń:** 8 godzin lekcyjnych (1 grupa szkoleniowa).

**2. ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM**

**a) Cel szkolenia:**

Zdobycie wiedzy i umiejętności z zakresu zarządzania zespołem oraz pozyskanie praktycznych rozwiązań ww. zagadnienia.

**b) Program szkolenia:**

**1. Przywództwo i kierowanie zespołem:**

- a) rola przywódcy,
- b) elementy budujące i niszczące autorytet szefa w zespole,
- c) diagnoza ról i potencjału w zespole,
- d) style kierowania – dopasowanie stylu pracy do pracownika,
- e) jak zarządzać aby nie demotywować podwładnych.

**2. Zasady motywowania:**

- a) motywacyjna funkcja celu, precyzyjnie określonego zadania,
- b) czynniki wpływające na motywacje pracowników,
- c) motywacja finansowa i poza finansowa,
- d) błędy motywowania.

### **3. Wyznaczanie celów – delegowanie zadań:**

- a) rola jasnego stawiania celów,
- b) cele i zadania a zaangażowanie podwładnych w pracę oraz zwiększenie ich samodzielności,
- c) cele i zadania a identyfikacja z pracodawcą,
- d) zasady delegowania zadań.

### **4. Zasady prowadzenia skutecznych rozmów z pracownikami:**

- a) przygotowanie do przeprowadzenia rozmowy,
- b) zasady przekazywania ocen pozytywnych,
- c) zasady przekazywania ocen negatywnych,
- d) konstruktywna krytyka,
- e) radzenie sobie z frustracją, postawą bierną, roszczeniową lub agresją podwładnego.

**Termin realizacji szkolenia:** od podpisania umowy do 30 listopada 2019 r.

**Liczba uczestników:** do 20 osób.

**Czas trwania każdego ze szkoleń:** 8 godzin lekcyjnych (1 grupa szkoleniowa).

## **3. STANDARDY OBSŁUGI I ZASADY KONTAKTÓW Z OBYWATELEM**

### **a) Cel szkolenia:**

Zdobycie wiedzy i umiejętności z zakresu standardów obsługi i zasady kontaktów z obywatelem oraz pozyskanie praktycznych rozwiązań ww. zagadnienia.

### **a) Program szkolenia:**

#### **1. Wizerunek własny i urzędu:**

- a) przyjmowanie odpowiedzialności za Urząd i współpracowników przed Interesantem,
- b) kultura osobista,
- c) ubiór i wygląd,
- d) budowanie pozytywnego wizerunku Urzędu,
- e) porządek w miejscu pracy.

#### **2. Okazanie zainteresowania Interesantowi:**

- a) formy wyrażania zainteresowania sprawami Interesanta.

### **3. Rozpoznawanie potrzeb Interesanta:**

- a) komunikacja niewerbalna,
- b) pytania otwarte,
- c) pierwszy kontakt Interesanta z Urzędem,
- d) tłumaczenie złożonych procedur,
- e) błędy w komunikacji.

### **4. Postawa urzędnika – zaangażowanie:**

- a) tonacja głosu i jego wpływ na jakość i odbiór rozmowy przez Interesanta,
- b) ulotki, druki i przykładowe wzory wypełnienia,
- c) wsparcie w wypełnianiu formularzy oraz upewnianie się czy Interesant zrozumiał przekazywane informacje,
- d) weryfikacja błędów w dokumentach składanych przez Interesanta i wskazywanie optymalnych rozwiązań.

### **5. Zastrzeżenia interesanta:**

- a) zrozumienie i inicjatywa w rozwiązywaniu problemów Interesanta,
- b) precyzowanie problemu - parafrazowanie wypowiedzi Interesanta,
- c) sposoby łagodzenia emocji Interesanta i zaangażowanie Urzędnika ,
- d) zasady postępowania z tzw. Trudnym klientem.

### **6. Wiedza:**

- a) formy poszerzania i aktualizacji wiedzy,
- b) nie mam informacji, co dalej?
- c) znajomość formularzy, wzorów i obowiązujących regulaminów.

### **7. Zachowanie dyskrecji podczas obsługi:**

- a) zasady umożliwiające zapewnienie Interesantowi komfortu załatwienia spraw.

### **8. Kontakt telefoniczny**

### **9. Korespondencja e-mail**

**Termin realizacji szkolenia:** od podpisania umowy do 30 listopada 2019 r.

**Liczba uczestników:** do 40 osób (2 grupy szkoleniowe),

**Czas trwania każdego ze szkoleń:** 8 godzin lekcyjnych (1 dzień szkolenia dla każdej grupy).

- II.** Cena powinna zawierać koszt materiałów szkoleniowych i koszt organizacji szkolenia (wystawienie certyfikatów, przeprowadzenie ewaluacji szkolenia).
- III.** Zajęcia odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego, w sali zapewnionej przez Zamawiającego.
- IV.** Po zakończeniu szkoleń każdy uczestnik otrzyma certyfikat potwierdzający uczestnictwo w szkoleniu, a Wykonawca przeprowadzi ewaluację zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
- V.** Warunki udziału w zapytaniu ofertowym:  
Wykonawca musi wykazać, że w okresie ostatnich 2 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy, to w tym okresie, trenerzy którzy będą realizować zamówienie wykonali należycie, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych wykonują należycie, co najmniej po 3 szkolenia dla każdego z ww. obszarów tematycznych dla jednostek sektora finansów publicznych. W celu potwierdzenia spełniania tego warunku Wykonawca musi załączyć do oferty oprócz wykazu trenerów, którzy zrealizowali szkolenia także dowody ich przeprowadzenia np. referencje.

**Uwaga!** Zamawiający dopuszcza zmianę trenera pod warunkiem, że wykonawca wykaże, iż nowy trener posiada co najmniej takie samo doświadczenie jak dotychczasowy trener.

Miejsce i termin zgłoszenia ofert:

Oferty należy przesyłać w formie elektronicznej na adres [acieslik@poznan.uw.gov.pl](mailto:acieslik@poznan.uw.gov.pl) w terminie do dnia 23 sierpnia 2019 r., z dopiskiem w tytule maila „Oferta szkoleniowa - warsztaty z motywowania pracowników, zarządzania zespołem i standardów obsługi”. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane przez zamawiającego.

## VI. Kryteria oceny ofert:

Zamawiający przy wyborze Wykonawcy posługiwał się będzie następującymi kryteriami:

- a) Cena wykonania zamówienia (C) – 55%, maks. liczba punktów 55.

$$C_w - \text{Liczba punktów} = \frac{C_n}{C_{bo}} \times 55 \text{ pkt}$$

gdzie:

$C_n$  – najniższa cena ofertowa brutto

$C_{bo}$  – cena brutto badanej oferty

$C_w$  – liczba punktów za kryterium: cena

- b) Doświadczenie zawodowe trenera w realizacji szkoleń o tematyce zgodnej z przedmiotem zamówienia w zakresie tematu szkolenia (D1+D2+D3) – 45%, maks. liczba punktów 45.

Trener, którym dysponuje wykonawca, w okresie ostatnich 2 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy, to w tym okresie wykonał należycie szkolenie o tematyce:

### D1) Motywowanie pracowników

- 3 szkolenia – 0 pkt
- 4 szkolenia – 5 pkt
- 5 szkoleń – 10 pkt
- 6 szkoleń i więcej – 15 pkt

### D2) Zarządzanie zespołem

- 3 szkolenia – 0 pkt
- 4 szkolenia – 5 pkt
- 5 szkoleń – 10 pkt
- 6 szkoleń i więcej – 15 pkt

### D3) Standardy obsługi i zasady kontaktów z obywatelem

- 3 szkolenia – 0 pkt
- 4 szkolenia – 5 pkt
- 5 szkoleń – 10 pkt
- 6 szkoleń i więcej – 15 pkt

## VII. Dokumenty składające się na ofertę:

- Formularz ofertowy – zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do zapytania ofertowego;
- Wykaz trenerów którzy realizowali szkolenie / którzy będą realizować szkolenie, zgodnie ze wzorem stanowiącym załącznik nr 2 do zapytania ofertowego.