



**DYREKTOR GENERALNY
WIELKOPOLSKIEGO URZĘDU WOJEWÓDZKIEGO
W POZNANIU**

Poznań, 17 maja 2019 r.

OA-IV.222.9.2.2017.6

Zapytanie ofertowe pn. Zorganizowanie i przeprowadzenie 5 szkoleń z zakresu umiejętności interpersonalnych dla pracowników Wydziału Spraw Cudzoziemców Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu w ramach projektu *Kierunek: Wielkopolska. Sprawny Urząd bliżej migranta* współfinansowanego z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji na lata 2014-2020.

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

I. Opis przedmiotu zamówienia:

1. Zorganizowanie i przeprowadzenie 5 szkoleń w ramach projektu *Kierunek: Wielkopolska. Sprawny Urząd bliżej migranta* współfinansowanego z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji na lata 2014-2020.
2. Niniejsze zapytanie nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu Cywilnego.
3. Niniejsze zapytanie ofertowe prowadzone jest zgodnie z zasadą przejrzystości, jawności i konkurencyjności o wartości do 30 000 euro.
4. Informacja o prywatności (zgodnie z Ogólnym Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.) zamieszczona została na stronie internetowej WUW pod adresem: www.poznan.uw.gov.pl/zapytania-ofertowe.



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

Projekt "Kierunek: Wielkopolska. Sprawny Urząd bliżej migranta"
współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji

1. Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie (kod szkolenia: F13)

a) Cele

Zwiększenie jakości obsługi klienta i budowa dobrego wizerunku urzędu. Szkolenie kierowane jest do osób mających doświadczenie w pracy z klientem.

b) Efekty szkolenia

- zdobycie wiedzy w zakresie tworzenia przyjaznego wizerunku urzędu,
- poznanie efektywnych wzorców zachowań (standardów) w pracy, z klientem w kontakcie telefonicznym i bezpośrednim,
- wypracowanie asertywnych sposobów reagowania na trudne sytuacje.

c) Program

- budowanie profesjonalnych relacji z klientem w urzędzie,
- specyfika i potrzeby klienta urzędu,
- kształtowanie dobrych nawyków w obsłudze klienta, czynniki sukcesu w obsłudze klienta,
- po czym klienci oceniają jakość obsługi klienta,
- jak wykorzystać proste reguły psychologiczne by zwiększyć zadowolenie klienta,
- jak zbudować skuteczny standard obsługi klienta (ścieżka klienta),
- nawiązanie kontaktu z klientem, powitanie werbalne,
- budowanie zaufania klienta - omówienie procedur urzędowych,
- zasady rozmowy z klientem, zadawanie pytań, czego unikać w kontakcie z klientem,
- najważniejsze zasady obsługi przez telefon, etapy rozmowy telefonicznej,
- zasady prowadzenia rozmów telefonicznych, telefoniczny savoir-vivre,
- trudne sytuacje w obsłudze klienta, dlaczego powstają i jak ich unikać,
- typy trudnego klienta i sposoby radzenia sobie z nim,
- co robić z klientem przekraczającym granice,
- identyfikacja najtrudniejszych sytuacji w kontakcie z klientem, radzenie sobie ze stresem,
- asertywność w obsłudze, zachowania asertywne na tle zachowań agresywnych, uległych i manipulujących,
- pozytywne kończenie rozmów z trudnym klientem, limitowanie czasu rozmowy.

Szkolenie dedykowane pracownikom administracji z uwzględnieniem obsługi trudnego klienta cudzoziemskiego w urzędzie. Koncentracja na interaktywnej formie warsztatowej i analizie przypadków. Możliwość przedstawienia przez pracowników konkretnych, niestandardowych sytuacji i znalezienia optymalnych scenariuszy postępowania.

d) Termin realizacji szkolenia: od dnia podpisania umowy do 6 grudnia 2019 r.

e) Liczba uczestników: 15, I grupa szkoleniowa,

f) Czas trwania szkolenia: 16 godzin lekcyjnych (2 dni szkolenia).



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

2. Efektywność zawodowa i zarządzanie czasem (kod szkolenia: F10)

a) Cele

Skuteczna niwelacja negatywnych skryptów działania, wypracowanie nowych zasad efektywniejszego funkcjonowania w życiu zawodowym i osobistym a także dostosowanie narzędzi zarządzania czasem do własnej osobowości.

b) Efekty szkolenia

- poprawa wykorzystania czasu w życiu zawodowym i osobistym,
- wypracowanie metod pracy, które zwiększą efektywność i zmniejszą poziom stresu związanego z natłokiem obowiązków.

c) Program

- różnice między „zarządzaniem czasem”, „zarządzaniem sobą w czasie” oraz najnowszą generacją percepcji czasu, którą jest „efektywność indywidualna” zależna od niespecyficzynej predyspozycji każdego człowieka,
- jakie mamy trudności w gospodarowaniu czasem,
 - „pożeracze czasu”, uzależnienie od czasu i „zwalniacze czasu”,
 - różnice w subiektywnym i obiektywnym odczuwaniu czasu,
- efektywność osobista jako podstawa najefektywniejszego wykorzystania czasu,
 - badanie SMART9 Time Management Diagnostic Tool,
 - w którym każdy z uczestników rozpozna blokady mogące zakłócać jego indywidualną, efektywność w zarządzaniu sobą w czasie,
- narzędzia efektywnego wykorzystania czasu w wykonywaniu obowiązków,
 - reguła Pareto – alokowanie czasu tak aby realizować ważne zadania bez zwłoki,
 - metoda ABC – czynności najważniejsze i podlegające delegowaniu,
 - macierz Eisenhowera – jako narzędzie eliminacji czynności zbędnych na korzyść kluczowych,
 - ustalanie celów według precyzyjnych kryteriów – metoda SMART,
 - reguły skutecznego planowania,
- indywidualny plan działania na okres 3 miesięcy po szkoleniu, przygotowany w oparciu o wytyczne rozwojowe i wiedzę oraz nowe umiejętności i kompetencje zdobyte na szkoleniu.

d) Termin realizacji szkolenia: od dnia podpisania umowy do 6 grudnia 2019 r.

e) Liczba uczestników: 15, I grupa szkoleniowa,

f) Czas trwania szkolenia: 16 godzin lekcyjnych (2 dni szkolenia).



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

Projekt "Kierunek: Wielkopolska. Sprawny Urząd bliżej migranta"
współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji

3. Komunikacja kierownika – 5 kluczowych rozmów: oczekiwania, rozwój, rezultaty, konflikt, mediacje (kod szkolenia: F15)

a) Cele

Doskonalenie umiejętności budowania partnerskich relacji z podwładnymi i współpracownikami.

b) Efekty szkolenia

- poszerzenie wiedzy z zakresu komunikacji werbalnej i niewerbalnej w odniesieniu do podwładnych i współpracowników,
- podniesienie poziomu umiejętności radzenia sobie z trudnościami prowadzenia kluczowych rozmów kierowniczych,
- wiele praktycznych doświadczeń i rozwiązań.

c) Program

- rola komunikacji w organizacji,
- podstawy komunikacji interpersonalnej kierownika,
- efektywna komunikacja w trakcie rozmowy: werbalna i niewerbalna,
- rozmowa na temat oczekiwań i rezultatów ,
 - przygotowanie do rozmowy,
 - sposób prowadzenia rozmowy,
 - wyrażanie szacunku i uznania,
 - przekazywanie konstruktywnych informacji zwrotnych,
- rozmowa na temat rozwoju,
 - dotychczasowe efekty pracy a kierunki rozwoju pracownika,
 - metody i narzędzia możliwe do wykorzystania w procesie rozwoju,
- kierownik wobec konfliktów,
 - nowoczesne podejście do zjawiska konfliktu,
 - strategię rozstrzygania konfliktów – rola menedżera,
- relacje interpersonalne w praktyce – studium przypadku (scenki moderowane),
 - typy trudnych współpracowników,
 - sposoby podejścia do ludzi o różnym charakterze,
 - strategię radzenia sobie z presją i manipulacją,
- błędy najczęściej popełniane w trakcie prowadzenia kluczowych rozmów kierowniczych oraz sposoby zapobiegania im.

d) Termin realizacji szkolenia: od dnia podpisania umowy do 6 grudnia 2019 r.

e) Liczba uczestników: 15, I grupa szkoleniowa,

f) Czas trwania szkolenia: 16 godzin lekcyjnych (2 dni szkolenia).



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

Projekt "Kierunek: Wielkopolska. Sprawny Urząd bliżej migranta"
współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji

4. Service design – metoda projektowania lepszych usług dla obywateli (kod szkolenia: F16)

a) Cele

- zaprezentowanie metodologii projektowania usług (service design) oraz praktyczna nauka planowania procesu projektowania usług,
- prezentacja i nauka wykorzystywania narzędzi wspierających procesy projektowe.

b) Efekty szkolenia

- uczestnicy potrafią zaplanować proces pracy nad wdrażaniem nowych lub usprawnianiem istniejących usług,
- uczestnicy są przygotowani do uczestnictwa w zespołowym procesie projektowym,
- uczestnicy potrafią wykorzystać samodzielnie narzędzia projektowe, do oceny istniejących i opracowywania nowych usług.

c) Program

- wprowadzenie – metoda service design,
- badania na potrzeby projektowania,
- tworzenie person,
- propozycja wartości,
- praktyczne przykłady procesów projektowych,
- generowanie koncepcji projektowych,
- prototypowanie rozwiązań,
- testowanie prototypów z użytkownikami,
- budowanie ścieżki usługi.

d) Termin realizacji szkolenia: od dnia podpisania umowy do 6 grudnia 2019 r.

e) Liczba uczestników: 15, I grupa szkoleniowa,

f) Czas trwania szkolenia: 16 godzin lekcyjnych (2 dni szkolenia).



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11

www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl

www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

5. Budowanie współpracy i zarządzanie zespołem. Zarządzanie zespołem w sytuacjach nadzwyczajnych / kryzysowych (kod szkolenia: F18)

a) Cele

- zdobycie praktycznej umiejętności zarządzania zespołem,
- poszerzenie wiedzy na temat procesu grupowego,
- doskonalenie umiejętności zarządzania potencjałem i relacjami w zespole,
- poznanie swoich słabych i mocnych stron w zarządzaniu trudnymi dla zespołu sytuacjami,
- zapoznanie się z najnowszymi trendami w kierowaniu zespołem (metody i techniki).

b) Efekty szkolenia

Otrzymanie narzędzi mających na celu usprawnienie procesów z zakresu zarządzania i budowania współpracy. Pozyskanie świadomości, jakie działania można podejmować podczas trudnych sytuacji w zakresie budowania i zarządzania zespołem

c) Program

- główne obszary działania kierownika zespołu – rola menedżera w realizowaniu procesów,
 - pojęcie przywództwa (leadership) w organizacji oraz rola menedżera/lidera zespołu,
 - podstawowe funkcje kierownika (budowanie zespołu, komunikowanie się z pracownikami),
 - rozwijanie pracowników (delegowanie i coaching),
- style pracy w zespole – struktura zespołu,
 - analiza wpływu własnego stylu działania i stylu pracowników na pracę zespołu,
 - rodzaje zachowań i ich wpływ na efekt działań zespołu,
 - interakcje wewnątrz zespołu,
 - wpływ stosunków interpersonalnych na pracę zespołu,
- jak budować skuteczny zespół,
 - efektywna organizacja zadań na poszczególnych etapach pracy z grupą,
 - planowanie działań wspomagających rozwój zespołu,
 - atmosfera i współpraca- wspieranie i zarządzanie,
- metody i techniki kierowania zespołem,
 - najnowsze tendencje w kierowaniu zespołem, dopasowanie działań własnych do dojrzałości zespołu,
 - różnice pomiędzy kierownikiem, liderem a coachem,
 - zarządzanie zespołem rozproszonym,
 - komunikacja za pomocą nowoczesnych technologii,
- trudne sytuacje w zarządzaniu zespołem,
 - asertywność w kontaktach z pracownikami,
 - zarządzanie kryzysem w zespole,
 - rozwiązywanie konfliktów w zespole,
 - zarządzanie frakcjami w zespole,
 - przekazywanie trudnych informacji,



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

Projekt "Kierunek: Wielkopolska. Sprawny Urząd bliżej migranta"
współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji

- zwalnianie członka zespołu.

- d) Termin realizacji szkolenia: od dnia podpisania umowy do 6 grudnia 2019 r.
- e) Liczba uczestników: 15, I grupa szkoleniowa,
- f) Czas trwania szkolenia: 8 godzin lekcyjnych (1 dzień szkolenia).



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

Projekt "Kierunek: Wielkopolska. Sprawny Urząd bliżej migranta"
współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji

II. Cena powinna zawierać koszt materiałów szkoleniowych oraz koszt organizacji danego 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 administracji publicznej dla każdego z ww. obszarów tematycznych, tj. co najmniej łącznie 15 szkoleń. 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.

VI. Miejsce i termin zgłoszenia ofert:

Oferty należy przesyłać w formie elektronicznej na adres kowalski@poznan.uw.gov.pl w terminie do dnia 31 maja 2019 r., z dopiskiem w tytule maila „Oferta szkoleniowa FAMI - III”. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane przez zamawiającego.

VII. Kryteria oceny ofert:

Zamawiający przy wyborze Wykonawcy posługiwał się będzie następującymi kryteriami:

- Cena wykonania zamówienia (C) – 60%, maks. liczba punktów 60.

$$C_w - \text{Liczba punktów} = \frac{C_n}{C_{bo}} \times 60 \text{ pkt}$$

gdzie:

C_n – najniższa cena ofertowa brutto

C_{bo} – cena brutto badanej oferty

C_w – liczba punktów za kryterium: cena

- Doświadczenie zawodowe trenera w realizacji szkoleń o tematyce zgodnej z przedmiotem zamówienia w zakresie danego tematu (D) – 40%, maks. liczba punktów 40.

$$D = D1 + D2 + D3 + D4 + D5$$



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

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 szkolenia o tematyce:

- 1) Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie (D1):
 - 3 szkolenia - 0 pkt
 - 4 szkolenia - 4 pkt
 - 5 szkoleń i więcej - 8 pkt

- 2) Efektywność zawodowa i zarządzanie czasem (D2):
 - 3 szkolenia - 0 pkt
 - 4 szkolenia - 4 pkt
 - 5 szkoleń i więcej - 8 pkt

- 3) Komunikacja kierownika – 5 kluczowych rozmów: oczekiwania, rozwój, rezultaty, konflikt, mediacje (D3):
 - 3 szkolenia - 0 pkt
 - 4 szkolenia - 4 pkt
 - 5 szkoleń i więcej - 8 pkt

- 4) Service design – metoda projektowania lepszych usług dla obywateli (D4):
 - 3 szkolenia - 0 pkt
 - 4 szkolenia - 4 pkt
 - 5 szkoleń i więcej - 8 pkt

- 5) Budowanie współpracy i zarządzanie zespołem. Zarządzanie zespołem w sytuacjach nadzwyczajnych / kryzysowych (D5):
 - 3 szkolenia - 0 pkt
 - 4 szkolenia - 4 pkt
 - 5 szkoleń i więcej - 8 pkt

VIII. Dokumenty składające się na ofertę:

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



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI
Bezpieczna przystań

al. Niepodległości 16/ 18, 61-713 Poznań, tel. 61-854-13-12, fax 61-854-16-11
www.poznan.uw.gov.pl, e-mail: oa@poznan.uw.gov.pl
www.obywatel.gov.pl, infolinia tel. 222 500 117

Projekt "Kierunek: Wielkopolska. Sprawny Urząd bliżej migranta"
współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji