

## **Szacowanie wartości zamówienia na organizację szkolenia**

Szanowni Państwo,

W związku z zamiarem udzielenia zamówienia dotyczącego organizacji szkolenia z następującego zakresu tematycznego:

### **„Radzenie sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym w pracy urzędnika oraz praca z trudnym klientem”**

Mazowiecka Jednostka Wdrażania Programów Unijnych zaprasza Państwa do oszacowania ceny zorganizowania w/w usługi. Zapytanie ma na celu określenie wartości szacunkowej niezbędnej do przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego zgodnie z przepisami ustawy Prawo zamówień publicznych. Niniejsza oferta nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu cywilnego, jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych.

### **Proponowany program szkolenia:**

#### **Moduł I Wypalenie zawodowe**

##### **1. Czym jest wypalenie zawodowe?**

- Podstawowe zagadnienia dotyczące wypalenia zawodowego (definicje, przyczyny, fazy wypalenia).
- Zasoby osobiste a wypalenie zawodowe.
- Stres a wypalenie zawodowe (źródła, objawy, wpływ i rola emocji).
- Konsekwencje wypalenia zawodowego w wymiarze indywidualnym, interpersonalnym oraz organizacyjnym.

##### **2. Autodiagnoza obecnej sytuacji**

- Czy uczestnik lub uczestniczka jest w grupie ryzyka? (sytuacja w miejscu pracy).
- Poziom dopasowania uczestników do miejsca pracy.
- Próba odpowiedzi na pytanie czy to już wypalenie, czyli objawy wypalenia zawodowego?

##### **3. Organizacyjne sposoby zapobiegania wypaleniu zawodowemu**

- Rola lidera w zapobieganiu wypaleniu zawodowemu pracowników.
- Zarządzanie poprzez wartości.
- *Wellbeing* w organizacji, czyli dbanie o dobrostan pracownika.

##### **4. Sposoby zapobiegania wypaleniu zawodowemu – rozwiązania na poziomie indywidualnym**

- Rozpoznawanie i respektowanie własnych granic.
- Budowanie odporności psychicznej i zdolność radzenia sobie w trudnych sytuacjach.
- Pozytywne nastawienie do pracy.
- Rozpoznawanie czynników, na które mamy i nie mamy wpływu.

- Praca nad poczuciem własnej wartości jako bazą umożliwiającą kontakt z klientem, beneficjentem i przeciwdziałanie poczuciu wypalenia

#### 5. Sposoby zapobiegania wypaleniu zawodowemu – rozwiązania na poziomie interpersonalnym

- Budowanie satysfakcjonujących relacji w środowisku pracy.
- Jak stworzyć atmosferę zaufania i wzajemnego wsparcia?
- Radzenie sobie z konfliktami w zespole.

### Moduł II Praca z trudnym klientem

1. **Podstawowe zasady kontaktu z klientem** (np. zasady savoir- vivre, zasady związane z dbaniem o wizerunek własny i wizerunek organizacji – zasady budowania dobrej relacji z klientem).
2. **Typy klientów i sposoby reagowania na nich** (np. klient indywidualny, grupowy, analityk, kontroler, klient dyrektor/przełożony).
3. **Typy najczęstszych postaw wywołujących konflikty** (np. postawa roszczeniowa, postawa wycofana, postawa sceptyczna, postawa konfrontacyjna, postawa dominująca, postawa wyniosła, klient, który krzyczy/grozi).
4. **Sposoby odpierania reakcji klienta, aktywne słuchanie w kontakcie z trudnym klientem**
5. **Asertywność** (np. odmawianie, przekonywanie, wyrażanie i przyjmowanie opinii).
6. **Przykładowe techniki związane z inteligencją emocjonalną oraz radzeniem sobie ze stresem.**

### Co nas interesuje w ramach szkolenia:

1. przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia przez eksperta (praktyka) spełniającego poniższe warunki:
  - wykształcenie wyższe kierunkowe, np. psychologiczne, socjologiczne, pedagogiczne
  - minimum 3 - letnie, udokumentowane doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu radzenia sobie ze stresem oraz wypaleniem zawodowym , tj. prowadzenie osobiście jako trener w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, co najmniej 20 szkoleń z zakresu radzenia sobie ze stresem oraz wypaleniem zawodowym dla co najmniej 10 osobowych grup uczestników.

Zamawiający zastrzega możliwość spotkania on-line z trenerem przed szkoleniem, w celu omówienia programu szkolenia

2. opracowanie i przygotowanie materiału dydaktycznego dla wszystkich uczestników szkolenia + 1 egzemplarz archiwalny dla Zamawiającego.
3. przygotowania i wręczenia uczestnikom ankiet oceniających szkolenie, przekazania oryginałów ankiet Zamawiającemu.
4. przygotowanie i wręczenie pracownikom dyplomów ukończenia szkolenia (certyfikatów) w formie papierowej oraz przesłanie kopii Zamawiającemu.
5. przygotowanie raportu ewaluacyjnego ze szkolenia dla Zamawiającego.
6. przygotowanie protokołu odbioru w formie papierowej zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
7. możliwość zadawania pytań/kontaktu mailowego z trenerem po szkoleniu przez 30 dni roboczych.

8. Sala szkoleniowa w granicach m.st. Warszawy, ale nie dalej niż 10 km od Dworca Centralnego (licząc od Alei Jerozolimskich 54, 00-024 Warszawa za pomocą portali umożliwiających pomiar odległości, tj. [www.google.pl](http://www.google.pl), [www.targeo.pl](http://www.targeo.pl) lub podobnych) dostosowana do prowadzenia szkolenia dla zaplanowanej grupy osób, tj.:
- z wyposażeniem (w tym rzutnik multimedialny, laptop, flipchart, ekran, itp.)
  - serwis konferencyjny, kawowy, lunch (lunch dwudaniowy podany w sali restauracyjnej- poza salą szkoleniową).
  - posiadająca oświetlenie naturalne (okna) oraz sztuczne
  - posiadającej klimatyzację i ogrzewanie, nie dopuszcza się klimatyzatorów przenośnych;

**Przy ocenie ofert Zamawiający będzie brał pod uwagę kryteria takie jak:**

- 1. Cena przeprowadzenia szkolenia** (wyliczona zgodnie ze wskazaniem Zamawiającego, tj. stawka za 1 osobę x liczba osób)-**waga 55% (max 55 pkt)**;
- 2. Doświadczenie trenera** - liczba przeprowadzonych szkoleń przez wskazanego trenera – **waga 45% (max 45 pkt)**

Planowana liczba osób: **ok. 52 osoby** Minimalna liczba uczestników zagwarantowana przez Zamawiającego wynosi 45 osób.

Czas trwania szkolenia: **2 grupy szkoleniowe x 1 dzień** (Program szkolenia powinien obejmować co najmniej 8 godzin szkoleniowych; godzina szkoleniowa = 45 minut), czyli łącznie **2 dni szkoleniowe**

Termin szkolenia: **wrzesień/październik 2023 r.**

Proszę o przesłanie oferty szacunkowej mailem na adres: [wkr szkolenia@mazowia.eu](mailto:wkr szkolenia@mazowia.eu) do dnia **22 sierpnia 2023 r. z dopiskiem w tytule wiadomości: „Radzenie sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym”**.

**Proszę o określenie w ofercie jednostkowego kosztu udziału w szkoleniu** (na 1 uczestnika) oraz **łącznie kosztu szkolenia**. Ostateczna kwota wynagrodzenia Wykonawcy będzie zależać od rzeczywistej liczby uczestników szkolenia, przez co należy rozumieć liczbę uczestników przesłanych mailem w formie listy na 3 dni robocze przed planowanym terminem szkolenia.

Cena powinna obejmować wykonanie wszystkich czynności związanych z realizacją przedmiotu umowy, a w szczególności: wynagrodzenia, koszty użytkowania własnego sprzętu oraz inne opłaty nie wymienione, a które mogą wystąpić przy realizacji przedmiotu umowy, zysk, narzuty, ewentualne upusty, podatki oraz pozostałe składniki cenotwórcze.

Uwaga: z tytułu udzielenia odpowiedzi na zadane w niniejszym dokumencie pytania, Wykonawcy nie przysługuje żadne wynagrodzenie. Przesłanie oferty (wraz z załącznikami) nie jest jednoznaczne z otrzymaniem zamówienia na przeprowadzenie szkolenia. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odpowiedzi tylko na wybraną ofertę, do negocjacji warunków oferty, a także rezygnacji z zamówienia bez podania przyczyny.

Szkolenie jest finansowane w całości ze środków publicznych, stanowi element kształcenia zawodowego.