



OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przeprowadzenie szkolenia pn.: „Zarządzanie konfliktem i budowa zdrowego środowiska pracy (z elementami antydyskryminacyjnymi)”

Zamówienie związane z realizacją projektu pn.: „Wsparcie zdrowotne pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Grudziądzu” nr projektu: FEKP.08.08-IZ.00-0005/23, w ramach programu Fundusze Europejskie dla Kujaw i Pomorza 2021- 2027, Priorytet: 8 Fundusze europejskie na wsparcie w obszarze rynku pracy, edukacji i włączenia społecznego, Działanie 08.08 Wsparcie w obszarze zdrowia.

1. Zakres usługi:

Organizacja szkolenia składająca się w szczególności na :

- 1) Przeprowadzeniu szkolenia o tematyce: „Zarządzanie konfliktem i budowa zdrowego środowiska pracy (z elementami antydyskryminacyjnymi)” (w tym dysponowanie wyspecjalizowanym wykładowcą; urządzeniami i sprzętem multimedialnym) – tzw. udzielanie wsparcia (realizacja szkolenia) w okresie obowiązywania umowy wg ustalonego harmonogramu,

Wykonawca winien dysponować w okresie realizacji zamówienia publicznego:

- a) jedną osobą tj. wykładowcą, posiadającym wiedzę w przedmiocie szkolenia (wiedza ogólna i szczegółowa w odniesieniu do środowiska pracy), predyspozycje osobowościowe (komunikatywność, wysoka kultura osobista), i doświadczenie w zakresie prowadzenia szkoleń miękkich, menager mający osobiste doświadczenie w zarządzaniu zespołem, o silnej osobowości, potrafiący opanować grupę w warunkach terenowych,

wykładowca winien posiadać:

- co najmniej ukończone studia wyższe z zakresu psychologii (posiada tytuł zawodowy: mgr psychologii),
- 2-letnie doświadczenie w pracy trenera w prowadzeniu szkoleń miękkich, warsztatowych opierających się na wiedzy równej eksperckiej z zakresu psychologii, tematyki zarządzania konfliktem, budowania zdrowego środowiska pracy, komunikacji;
- doświadczenie w przeprowadzeniu szkoleń o tematyce związanej z technikami zarządzania konfliktem, budowaniem zdrowego środowiska pracy - tj. przeprowadzenie co najmniej 5-szkoleń w okresie ostatnich 3-lat licząc od daty wyznaczonej na termin składania ofert;
- minimum 2-letnie doświadczenie zawodowe w zarządzaniu zespołem jako menager/kierownik/pracodawca w okresie ostatnich 3-lat licząc od daty wyznaczonej na termin składania ofert;
- wiedzę nt. prawnych aspektów dyskryminacji
- wykładowca, którym dysponuje Wykonawca winien gwarantować i przestrzegać zasady równości szans, niedyskryminacji, zapewnienia dostępności dla osób z niepełnosprawnościami poprzez stosowanie języka wrażliwego i niedyskryminującego ze względu na płeć oraz organizację zadania w miejscu dostępnym dla osób z niepełnosprawnościami,

W przypadku wystąpienia jakichkolwiek barier (w tym niedyspozycji) po stronie Wykonawcy uniemożliwiających przeprowadzenie wsparcia przez oddelegowanego trenera/wykładowcę, Wykonawca zobowiązuje się do natychmiastowego oddelegowania w jego miejsce innego trenera/wykładowcę po uprzedniej akceptacji Zamawiającego. Jednocześnie Wykonawca zobowiązuje się do przedłożenia dokumentów potwierdzających wymagane kwalifikacje oraz doświadczenie kolejnego trenera/wykładowcy.

W przypadku zastrzeżeń Zamawiającego co do spełnienia wymaganych kwalifikacji lub doświadczenia trenera/wykładowcy, zastrzega on sobie prawo do odrzucenia trenera/wykładowcy oddelegowanego przez Wykonawcę i tym samym przedstawienia kolejnej kandydatury.

- b) co najmniej jedną osobą ds. organizacyjno-logistycznych w tym odpowiedzialną za sprawy administracyjne, rozliczeniowe (koordynacja całego przebiegu szkolenia w zakresie czasu trwania szkolenia, prawidłowego zgodnego z harmonogramem przebiegu, wyżywienia, organizacji szkolenia,



przerw szkoleniowych, rozstrzygnięcia kwestii organizacyjnych wynikających w toku szkolenia itp., nadzór nad całością przedsięwzięcia i jego skutecznego profesjonalnego przebiegu);

- 2) Zorganizowaniu w drugim dniu szkolenia zajęć integracyjnych o tematyce szkolenia, wzmacniających i wykorzystujących nabytą wiedzę. Zajęcia integracyjne mają na celu przetestowanie praktyczne nabytych umiejętności. Zajęcia winny być dostosowane do warunków atmosferycznych i możliwości Uczestników;
- 3) Zapewnieniu bazy szkoleniowej i warunków socjalnych (w tym warunków zakwaterowania);

Wykonawca zapewnia:

- a) **miejsce bazy szkoleniowej** - teren województwa kujawsko - pomorskiego, z wyłączeniem miasta Grudziądz i powiatu grudziądzkiego. Miejsce szkolenia powinno znajdować się w spokojnej okolicy, z dala od dużych skupisk ludzi i hałasu miejskiego, aby zapewnić uczestnikom odpowiednie warunki do koncentracji i nauki. Dostęp do terenów zielonych lub rekreacyjnych w pobliżu miejsca szkolenia, które mogą być wykorzystane do przerw oraz integracji między uczestnikami,
 - b) warunki lokalowe:
 - zakwaterowanie winno być w miejscu świadczenia usługi szkoleniowej, w standardzie hotelu kategorii 4 gwiazdek zgodnie z rozporządzeniem Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów w których są świadczone usługi hotelarskie (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 2166) z bezpiecznymi i bezpłatnymi dla Uczestników szkolenia miejscami parkingowymi. Zapewnienie odpowiednich standardów bezpieczeństwa sanitarnego i przeciwpożarowego. Zakwaterowanie uczestników szkolenia w pokojach 1 i 2 osobowych z łazienkami. Zamawiający nie dopuszcza kwaterowania w pokojach wyposażonych w łóżka piętrowe, łoża małżeńskie lub kanapy traktowane jako miejsca do spania,
 - sala dydaktyczno-konferencyjna, mieszcząca min. 10 osób, klimatyzowana, oświetlenie dzienne i światło sztuczne, wyposażona w sprzęt audiowizualny i nagłośnieniowy (w tym dysponowanie rzutnikiem, białym ekranem lub ścianą umożliwiającą pełne i czytelne wyświetlenie m.in. materiałów dydaktycznych, mikrofonami, z możliwością podłączenia stanowiska komputerowego typu laptop), wyposażenie meblowe (fotele konferencyjne dla każdego uczestnika, stoły), sala posiadająca wifi,
 - miejsce odbywania szkolenia musi spełniać określone **minimalne wymagania dostępności**, jeśli do budynku, w którym odbywa się szkolenie prowadzą schody, budynek musi być wyposażony w windę, podjazd czy inne usprawnienie, które **umożliwi osobom z niepełnosprawnością dostęp do budynku**, na kondygnacji do dyspozycji winny pozostać toalety przystosowane również dla osób z niepełnosprawnościami. Na kondygnacji do dyspozycji pozostają toalety przystosowane dla osób z niepełnosprawnościami, na korytarzach nie powinny być umieszczone wystające gabloty, reklamy, elementy dekoracji czy inne obiekty, które mogłyby być przeszkodą dla osób z niepełnosprawnościami,
 - w budynku winna znajdować się **sala restauracyjna** - miejsce przeznaczone i przystosowane do spożywania ciepłego posiłku, wyposażone w stoliki, krzesła, spełniające wymagania higieniczno-sanitarne, sala w której będą spożywane posiłki typu lunch winna być wyposażona komfortowo i estetycznie, czysta, wolna od zapachów przemysłowych i innych, które negatywnie mogą wpływać na konsumenta, **uwaga:** Zamawiający nie dopuszcza możliwości podania obiadu na sali szkoleniowej to znaczy, że sala szkoleniowa nie może być jednocześnie salą restauracyjną/ stołówką. Obiad nie może zostać podany również w pomieszczeniach przeznaczonych do innych celów niż spożywanie posiłków np. pokoje biurowe, pokoje hotelowe, biblioteka, korytarz itp.,
 - w budynku winno być zapewnione w pobliżu sali dydaktycznej - konferencyjnej - miejsce **na bufet kawowo-herbaciany** dostępny dla uczestników szkolenia w całym czasie prowadzenia szkolenia,
 - c) **bazą żywieniową** – posiłki oraz bufet kawowo-herbaciany, lunch powinien być przygotowywany na miejscu (budynek szkoleniowy) w pomieszczeniach wyspecjalizowanych i przeznaczonych do wykonania posiłków z zachowaniem wszelkich norm bezpieczeństwa żywienia, jakości i warunków higieniczno-sanitarnych, Zamawiający dopuszcza catering pod warunkiem realizacji posiłków, menu i wymagań wskazanych w opisie przedmiotu zamówienia.
- 4) **Oznaczeniu miejsca realizacji zajęć w logotypy Unii Europejskiej i programu Fundusze Europejskie dla Kujaw i Pomorza 2021- 2027.** Informacja o współfinansowaniu powinna być umieszczona w widocznym miejscu czytelna dla wszystkich osób uczestniczących w zajęciach. Oznaczenie pomieszczeń jest skuteczne poprzez wywieszenie plakatu dostarczonego przez Zamawiającego.
 - 5) **Prowadzeniu dokumentacji szkoleniowej**, w tym między innymi: listy obecności, dziennika zajęć, rejestru wydanych zaświadczeń potwierdzającego ukończenie szkolenia, potwierdzenie odbioru materiałów szkoleniowych,



potwierdzenie otrzymania cateringu, listy osób ubezpieczonych, kserokopie certyfikatów z efektami uczenia się, protokół z egzaminu wewnętrznego,

6) Ubezpieczeniu NNW dla każdego Uczestnika/Uczestniczki szkolenia,

7) Zapewnieniu i przekazaniu niezbędnych materiałów szkoleniowych opatrzonych w logotypy Unii Europejskiej i programu Fundusze Europejskie dla Kujaw i Pomorza 2021- 2027 dla każdego Uczestnika/Uczestniczki projektu adekwatnych do treści szkolenia, w tym:

- notesu,teczki ofertowej i długopisu,
- skryptu szkoleniowego z technikami prawidłowej komunikacji, budowania zdrowego zespołu, zarządzania zespołem,
- list kontrolnych do codziennego stosowania technik komunikacji, budowania zdrowego zespołu, zarządzania zespołem,
- list kontrolnych w zakresie działań antydyskryminacyjnych,
- dostęp do materiałów szkoleniowych online i dodatkowej literatury.
 - ✓ Wymaga się, aby materiały szkoleniowe spełniały zasady dostępności wg. standardu informacyjno-promocyjnego, np. teksty są pisane językiem prostym, w zdaniach stosuje się stronę czynną zamiast biernej, czcionka bezszeryfowa, rozmiar czcionki minimum 12, interlinia 1,15-1,5, tekst dzielony na akapity, należy unikać pisania kolorowym drukiem, kursywą, stosowania podkreśleń, pisania całych słów/zdań WIELKIMI LITERAMI, nie należy stosować justowania, w wersjach elektronicznych przy formacie pliku PDF należy pamiętać, aby wybrać opcję z możliwością przeszukiwania tekstu.
 - ✓ W działaniach informacyjno-promocyjnych nie wykorzystuje się przekazu dyskryminującego, ośmieszającego bądź utrwalającego stereotypy ze względu na niepełnosprawność czy inne przesłanki wskazane w art. 21 Karty Praw Podstawowych Unii Europejskiej. Te przesłanki to płeć, rasa, kolor skóry, pochodzenie etniczne lub społeczne, cechy genetyczne, język, religia lub przekonania, poglądy polityczne lub wszelkie inne poglądy, przynależność do mniejszości narodowej, majątek, urodzenie, niepełnosprawność, wiek lub orientacja seksualna.
 - ✓ Materiały szkoleniowe winny być przygotowane w wersji elektronicznej zgodnie ze standardem cyfrowym i w wersji papierowej. W przypadku osoby ze szczególnymi potrzebami, należy przygotować informację na temat postępowania w sytuacji awaryjnej w formie dla nich dostępnej na przykład poprzez wskazanie wyjścia ewakuacyjnego.
 - ✓ Materiały w wersji papierowej winny być trwale spięte. Wszystkie materiały szkoleniowe i dokumentacja powstająca w trakcie i po zakończeniu szkolenia winny być opatrzone w logotypy Unii Europejskiej i programu Fundusze Europejskie dla Kujaw i Pomorza 2021- 2027. Dokumenty i materiały powinny wskazywać na źródło finansowania szkolenia. Odpowiednie logotypy w formie elektronicznej dostarczy Zamawiający,

8) Zapewnieniu wyżywienia (śniadanie, obiad, bufet kawowo-herbaciany, kolacja);

Wymagania w zakresie wyżywienia:

- a) Wyżywienie” składa się z bufetu kawowo-herbacianego, śniadania, obiadu, kolacji:
- b) Wykonawca zobowiązany jest zapewnić wyżywienie dla każdego Uczestnika w każdym dniu szkolenia, w następującym zakresie:
 - w pierwszym dniu szkolenia: z bufetu kawowo-herbacianego, obiadu i kolacji,
 - w drugim dniu szkolenia : ze śniadania, bufetu kawowo-herbacianego, obiadu i kolacji,
 - w trzecim dniu: ze śniadania, bufetu kawowo-herbacianego i obiadu;
- c) Wykonawca w ramach każdego bufetu kawowo-herbacianego zobowiązany jest zapewnić produkty spożywcze w ilości dostosowanej do liczby Uczestników/Uczestniczek w postaci co najmniej: kawy z ekspresu, herbaty ekspresowej ze sznurkiem – do wyboru 3 smaki, cukier, słodzik, mleko, cytryna oraz woda mineralna niegazowana i gazowana w szklanych opakowaniach (minimum 500 ml na osobę), soki przelane do dzbanków (minimum 2 smaki) w ilości zapewniającej swobodny dostęp dla wszystkich Uczestników/czek (minimum 500 ml na osobę). Susz konferencyjny, w którego skład wchodzi, minimum kruche ciastka (np. z marmoladą, ziarnami, czekoladą, wafelki), ciasto (typu sernik, jabłecznik) dla każdego po 1,5 kawałka, słone przekąski (np. paluszki, krakersy, orzeszki), kanapki bankietowe wytrawne w wersji mięsnej i bezmięsnej (minimum 4 sztuki na osobę), owoce (minimum 2 rodzaje).
- d) Wykonawca w ramach śniadania zapewni w formie bufetu szwedzkiego, produkty spożywcze w ilości dostosowanej do liczby Uczestników/Uczestniczek w postaci co najmniej kawy z ekspresu ciśnieniowego z dodatkami typu śmietanka lub mleko do kawy w dzbanuszkach, herbaty ekspresowej ze sznurkiem do wyboru 3 smaki, cytryna w



plasterkach, cukier sypki, oraz woda mineralna niegazowana i gazowana w szklanych opakowaniach (minimum 500 ml na osobę), soki przelane do dzbanków (minimum 2 smaki), świeże owoce sezonowe minimum 2 rodzaje, sałatki warzywne minimum 2 rodzaje do wyboru, pieczywo ciemne i jasne (150 g/osobę), masło, mleko z płatkami kukurydzianymi, owsianymi, żytnimi, itp., parówki, frankfurterki, jajecznicza (1 os./min. 150 g.), przystawki zimne składające się m.in. z: talerza wędlin (minimum 3 rodzaje), deska serów składająca się z co najmniej z 4 gatunków, dżem, miód, świeże warzywa, typu ogórki, pomidory, sałata, itp.

W przypadku serwowania przez hotel śniadań w formie bufetu szwedzkiego jako standard, Zamawiający może zaproponować menu zgodne z serwisem hotelowym;

- e) Wykonawca, w ramach przerwy obiadowej zobowiązany jest zapewnić następujące produkty spożywcze w ilości dostosowanej do liczby Uczestników/Uczestniczek szkolenia w gramaturze standardowego zestawu obiadowego. Obiad składający się z dwóch ciepłych dań, w tym z zupy oraz drugiego dania. Zupa, mięso/ryba (filet), dodatki w postaci ziemniaków/ryżu/makaronu, surówka/warzywa gotowane, woda mineralna: gazowana i niegazowana w szklanych opakowaniach (min. 250 ml/osobę), cytryna, sok owocowy (min. 250 ml/osobę),
- f) Wykonawca kolację zapewni w formie bufetu szwedzkiego. Bufet ciepły: dania podane w bismach, min. 4 rodzajów do wyboru, w tym co najmniej dwa wegetariańskie), talerz zimnych przekąsek do wyboru, napoje dostępne bez ograniczeń podczas kolacji: herbata, soki owocowe, napoje smakowe gazowane w butelkach, woda mineralna gazowana i niegazowana, surówki – minimum 3 rodzaje do wyboru, deser minimum 3 rodzaje do wyboru, minimum 2 rodzaje dodatków do wyboru w postaci, np. ziemniaków/ ryżu / kaszy; W przypadku serwowania przez hotel kolacji w formie bufetu szwedzkiego jako standard, Zamawiający może zaproponować menu zgodne z serwisem hotelowym
- g) W przypadku, gdy w szkoleniu uczestniczyć będą osoby pozostające na diecie wegetariańskiej, wegańskiej lub związanej z posiadaniem schorzeniami (np. cukrzyca, alergie pokarmowe), Wykonawca zobowiązany będzie do przygotowania posiłku odpowiadającego potrzebom tych osób przy zachowaniu gramatury standardowego zestawu obiadowego.
- h) **Zamawiający nie dopuszcza możliwości użycia naczyń plastikowych,**
- i) Wykonawca zapewnienia posiłki przygotowane ze świeżych produktów, przygotowanie potraw z wysokiej jakości, świeżych, naturalnych produktów. Posiłki nie mogą być wykonane z produktów typu instant.
- j) Zamawiający dokona zapłaty za realizację usługi żywieniowej dla uczestników faktycznie korzystających, tj. zgodnie z listą obecności.

9) Zapewnieniu bezpieczeństwa Uczestników podczas szkolenia;

10) Zgłaszaniu Zamawiającemu informacji o zakłóceniach, uwagach podczas szkolenia itp.; w tym bieżące informowanie Zamawiającego za pomocą poczty elektronicznej o:

- niezgłaszaniu się Uczestnika/Uczestniczki na zajęcia,
- przerwaniu szkolenia lub rezygnacji Uczestnika/Uczestniczki,
- innych sytuacjach, które mogą mieć wpływ na realizację programu szkolenia i umowy,

11) Przeprowadzaniu egzaminu wewnętrznego po zakończeniu szkoleń, który pozwala na uzyskanie certyfikatu / zaświadczenia wystawianego przez organ / podmiot, Wykonawcę (z wyłączeniem trenera prowadzącego szkolenie), potwierdzającego uzyskane kompetencje przez Uczestnika/Uczestniczkę projektu.

Egzamin jest procesem kilku stopniowym poprzez potwierdzenie nabycia kompetencji będzie uwzględniało 4 etapy (ETAP I – Zakres, ETAP II – Wzorzec, ETAP III – Ocena, ETAP IV – Porównanie),

Uczestnik/Uczestniczka szkolenia musi otrzymać zaświadczenie lub certyfikat o ukończonym szkoleniu zawierający opis zakładanych efektów nauczania oraz uzyskaną ocenę z wewnętrznego egzaminu, posiadającego logotypy Unii Europejskiej i programu Fundusze Europejskie dla Kujaw i Pomorza 2021- 2027,

Wzór dokumentu zostanie przekazany Wykonawcy w dniu podpisania umowy.

12) Wykonawca w terminie 3 dni roboczych po zakończeniu szkolenia dostarcza kserokopię dokumentacji szkoleniowej, potwierdzoną za zgodność z oryginałem.

2. **Grupa docelowa:** do maksymalnie 10-pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Grudziądzu, kadra zarządzająca i pracownicy zajmujący się kwestiami związanymi z zatrudnieniem. Zamawiający zastrzega, że ilości osób mogą ulec zmniejszeniu do 8-osób w sytuacji, gdy wystąpią okoliczności, których nie można było przewidzieć w momencie zawarcia umowy, wynagrodzenie zostanie przekazane Wykonawcy za faktyczną liczbę przeszkolonych pracowników, Zamawiający zastrzega, iż w przypadku wystąpienia sytuacji zmniejszenia liczby szkolonych nie będzie ponosić ujemnych konsekwencji z tego tytułu, że grupa winna być szkolona w trybie wyjazdowym przez 3 dni, po 8 godzin (24 godziny).



Zamawiający zastrzega, iż może wprowadzić zmianę zmniejszającą ilość Uczestników również w sytuacji problemów ze zrekrutowaniem odpowiedniej liczby uczestników, jak również w sytuacji innych czynników merytorycznych bądź organizacyjnych, czynniki losowe niemożliwe do przewidzenia na etapie ogłaszania zapytania ofertowego (zakończenie pracy PUP w Grudniędu przez Uczestnika projektu, przejście na emeryturę, rentę, choroba, wypadek, itp.).

Godzina równa się 45 minut oraz przerwa licząca średnio 15 minut, długość przerw może być ustalana w sposób elastyczny.

Zamawiający nie dopuszcza możliwości dołączenia Uczestników/ Uczestniczek do grupy zewnętrznej Wykonawcy.

3. Miejsce szkolenia:

teren województwa kujawsko - pomorskiego, w miejscu (budynku) gwarantującym możliwość organizacji zajęć zgodnie z wymaganiami Zamawiającego. Wykonawca nie będzie zobowiązany do organizacji transportu i pokrycia z tego tytułu kosztów.

4. Tryb szkolenia:

Szkolenie wyjazdowe, stosowanie metody pracy warsztatowej, gdzie minimum 80% czasu trwania szkolenia to aktywność Uczestników/Uczestniczek szkolenia poprzez zastosowanie metody pracy warsztatowej scenek diagnostycznych, gier, treningu umiejętności, warsztatów interaktywnych, praca z case studies. Ponadto zorganizowanie zajęć integracyjnych o tematyce szkolenia wzmacniające i wykorzystujące nabytą wiedzę. Szkolenie ma na celu nie tylko przekazanie wiedzy teoretycznej, ale przede wszystkim wyposażenie Uczestników/Uczestniczek w praktyczne narzędzia do zarządzania konfliktami przez kadrę kierowniczą, co jest kluczowe dla utrzymania efektywności i harmonii w środowisku pracy urzędniczej. Szkolenie winno zostać zaplanowane tak, aby dostarczyć również uczestnikom wiedzy, umiejętności i narzędzi potrzebnych do skutecznego przeciwdziałania dyskryminacji ze względu na orientację seksualną oraz promowania równości i akceptacji w miejscu pracy i społeczeństwie.

5. Wymagania:

- 1) **Szkolenie winno być prowadzone według programu. Wykonawca**, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą, będzie zobowiązany do opracowania i przedstawienia Zamawiającemu do zatwierdzenia programu w ciągu 3-dni roboczych od dnia ogłoszenia o wyborze oferty najkorzystniejszej.

Program szkolenia, powinien zawierać w szczególności:

- nazwę szkolenia,
- czas trwania i sposób organizacji szkolenia,
- cele szkolenia ujęte w kategoriach efektów uczenia się z uwzględnieniem wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych,
- plan nauczania określający tematy zajęć edukacyjnych oraz ich wymiar, określenie czasu trwania teorii i części praktycznej/warsztatowej,
- opis treści – kluczowe punkty szkolenia w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych,
- wykaz literatury oraz niezbędnych materiałów szkoleniowych,
- przewidziane egzaminy (informacje, terminy),
- spis efektów uczenia się, czyli kompetencji, które mają zostać nabyte w wyniku uczestnictwa w niniejszym szkoleniu. Kompetencje winny stanowić wyodrębniony zestaw efektów uczenia się. Opis kompetencji winien zawierać precyzyjnie określone warunki, które powinien spełniać Uczestnik/Uczestniczka projektu ubiegający się o nabycie kompetencji, tj. wyczerpującą informację o efektach uczenia się oraz kryteria i metody ich weryfikacji.

Wykonawca winien uwzględnić w opracowaniu zweryfikowanie nabycia kompetencji Uczestnika / Uczestniczki w 4-etapach:

Zakres – zdefiniowanie grupy docelowej do objęcia wsparciem oraz wybranie obszaru interwencji EFS, który będzie poddany ocenie,

Wzorzec – zdefiniowanie standardu wymagań, tj. efektów uczenia się, które osiągną Uczestnicy / Uczestniczki w wyniku przeprowadzonych działań projektowych,

Ocena – przeprowadzenie weryfikacji na podstawie opracowanych kryteriów oceny po zakończeniu wsparcia udzielanego danej osobie,



Porównanie – porównanie uzyskanych wyników etapu III (ocena) z przyjętymi wymaganiami (określonymi na etapie II z efektami uczenia się) po zakończeniu wsparcia udzielanego danej osobie.

Kluczowym warunkiem w procesie nabycia kompetencji będzie w wyniku przeprowadzenia egzaminów po zakończeniu szkoleń - uzyskanie certyfikatu wystawianego przez właściwy organ / podmiot potwierdzającego uzyskane kompetencje przez Uczestnika/Uczestniczkę projektu.

Wzór dokumentu zostanie przekazany Wykonawcy.

Ramowy program szkolenia winien zawierać bloki tematyczne:

- a) **zjawisko dyskryminacji, w tym ze względu na orientację seksualną: stereotypy, uprzedzenia, mechanizmy powstawania, przejawy i konsekwencje dyskryminacji, przepisy prawa zakazujące dyskryminacji (prawo krajowe, prawo wspólnotowe, prawo międzynarodowe)** – wprowadzenie do tematyki dyskryminacji, różnice między dyskryminacją a stereotypami, przejawy dyskryminacji ze względu na orientację seksualną, rzeczywiste przypadki dyskryminacji, skutki dyskryminacji dla człowieka, środowiska pracy i dla społeczeństwa, przegląd prawa w zakresie zakazu dyskryminacji, w tym prawo krajowe, wspólnotowe i międzynarodowe, budowanie kultury inkluzywności, działania na rzecz różnorodności i włączenia społecznego, rola liderów i menedżerów w tworzeniu inkluzywnego środowiska, tworzenie strategii przeciwdziałania dyskryminacji, polityka antydyskryminacyjna w organizacjach, mechanizmy zgłaszania i rozpatrywania skarg dotyczących dyskryminacji;
 - a) **istota i źródło konfliktu** – definicja konfliktu, źródła konfliktu (strukturalne, komunikacyjne, interpersonalne, zasobowe), główne źródła konfliktów w urzędzie pracy;
 - b) **diagnoza sytuacji w zespole** – techniki i narzędzia diagnozowania konfliktów w zespole, praktyczne narzędzia do analizy sytuacji w urzędzie pracy, analiza SWOT zespołu;
 - c) **konflikt a komunikacja** - bariery komunikacyjne: językowe, kulturowe, emocjonalne problemy w przekazywaniu informacji: brak jasności, nieprecyzyjność, ćwiczenia z komunikacji w sytuacjach konfliktowych, wpływ komunikacji na eskalację lub rozwiązanie konfliktu w kontekście urzędu pracy;
 - d) **mechanizmy związane z procesem komunikacji** – rozwój umiejętności słuchania i rozumienia, budowanie zaufania przez klarowną komunikację w urzędzie pracy;
 - e) **typy osobowości a sposób działania w sytuacji konfliktowej** - analiza różnych typów osobowości i ich reakcji na konflikt w kontekście urzędu pracy, dostosowanie strategii zarządzania konfliktem do różnych typów osobowości;
 - f) **sposób efektywnej komunikacji** – techniki skutecznej komunikacji w kontekście urzędu pracy, utrzymanie jasności i spójności w przekazie w urzędzie pracy - integracja na terenie ośrodka;
 - g) **metody rozwiązywania konfliktów** - strategie rozwiązywania konfliktów: unikanie, kompromis, współpraca, rywalizacja w kontekście urzędu pracy, mediacja jako narzędzie rozwiązywania konfliktów w urzędzie pracy;
 - h) **zarządzanie konfliktem** - specyfika konfliktów w urzędzie pracy, przykłady typowych konfliktów w urzędzie pracy, rola kadry kierowniczej w zarządzaniu konfliktami;
 - i) **budowanie wiarygodności w sytuacji konfliktowej** - elementy budujące wiarygodność: kompetencje, uczciwość, konsekwencja, transparentność, rola wiarygodności w zarządzaniu konfliktem w urzędzie pracy;
 - j) **wpływ konfliktu na pracę przełożonego i zespołu** - konsekwencje konfliktów dla efektywności pracy kierownika i zespołu w urzędzie pracy, techniki zarządzania stresem i emocjami w sytuacjach konfliktowych w urzędzie pracy, destabilizacja relacji w zespole w wyniku konfliktów, obniżenie motywacji i zaangażowania pracowników, rozprzestrzenianie się negatywnych emocji i atmosfery w pracy;
 - k) **budowa zdrowego środowiska pracy - trening praktyczny** - promowanie równowagi między pracą a życiem prywatnym, ćwiczenia praktyczne, np. analiza przypadków, symulacje sytuacji konfliktowych w urzędzie pracy, warsztaty z budowy zdrowego środowiska pracy: strategie i działania praktyczne w urzędzie pracy.
- 2) Wykonawca będzie realizować usługę w okresie obowiązywania umowy z uwzględnieniem **harmonogramu udzielania wsparcia (tj. realizacji szkoleń)**. Harmonogram udzielania wsparcia zostanie ustalony następująco:
- a) winien być opracowany przez Wykonawcę w uzgodnieniu i za akceptacją Zamawiającego,
 - b) termin rozpoczęcia szkolenia danej grupy będzie realizowany na zgłoszenie Zamawiającego z co najmniej 10 dniowym wyprzedzeniem przed datą wymagalności realizacji szkolenia. Do wyliczenia terminu stosuje się dni kalendarzowe,



- c) **planowane terminy usług winny być od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,**
 - d) ostateczna wersja harmonogramu udzielania wsparcia winna zostać uzgodniona nie później niż 8 dni przed rozpoczęciem usługi szkoleniowej,
 - e) harmonogram udzielania wsparcia powinien zawierać co najmniej informację o rodzaju wsparcia oraz dokładną datę, godzinę, adres. W przypadku zmian informacje zawarte w harmonogramie udzielania wsparcia powinny być na bieżąco aktualizowane w ww. trybie. Wzór druku zostanie przekazany Wykonawcy.
- 3) Wykonawca jest zobowiązany do realizacji i przestrzegania zasad w szczególności:**
- a) przestrzeganie zasady równości szans, niedyskryminacji, zapewnienie dostępności dla os. z niepełnosprawnościami poprzez stosowanie języka wrażliwego i niedyskryminującego ze względu na płeć oraz organizację zadania w miejscu dostępnym dla osób z niepełnosprawnościami,
 - b) dołożenia należytej staranności w celu wykonania przedmiotu zamówienia; ponoszenia wszelkich kosztów niezbędnych w celu prawidłowej realizacji przedmiotu zamówienia w tym m.in. wynajmu sali, trenera/wykładowcy, koszty materiałów szkoleniowych, ubezpieczenia NNW, cateringu, egzaminu i innych niezbędnych kosztów dla konkretnego szkolenia nieprzewidzianych w umowie,
 - c) bieżącego wypełniania obowiązującej dokumentacji z realizacji usługi tj. listy obecności, dziennik zajęć, dokumentacji egzaminacyjnej, certyfikatów/ zaświadczeń, ankiet oceny jakości i przydatności szkolenia,
 - d) ponoszenia odpowiedzialności za wszystkie wykonywane zadania w ramach usługi szkoleniowej.
- 4) Wykonawca nie ma podstaw do pobierania indywidualnie jakichkolwiek opłat od Uczestnika / Uczestniczki szkolenia.**
- 6.** Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody powstałe w związku z wykonywaniem przedmiotu zamówienia oraz za następstwa nieszczęśliwych wypadków powstałe w związku ze świadczeniem usługi. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego zawiadomienia w formie pisemnej Zamawiającego o wypadku podczas realizacji zajęć, sporządzenia protokołu z wypadku ustalającego okoliczności i przyczyny oraz przekazania go Zamawiającemu i Poszkodowanemu.
- 7.** Wykonawca w przypadku niezapewnienia warunków bezpieczeństwa Uczestników, jakości użytego sprzętu, urządzeń, organizacji szkolenia ponosi odpowiedzialność za szkody i sytuacje powstałe w wyniku jego działań lub ich zaniechania.
- 8. Zakazuje się podczas realizacji usług szkoleniowych dokonywania zdjęć, nagrań, zbierania danych. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia poufności związanych z Uczestnikami szkolenia jak i z przeprowadzeniem szkolenia.**