

Warszawa, dnia 04 marca 2015 r.

(pieczętka Zamawiającego)

ZAPYTANIE OFERTOWE

znak sprawy: 27/BOK/2015

Główny Urząd Statystyczny w Warszawie, Al. Niepodległości 208, 00-925 Warszawa zaprasza do złożenia oferty na:

1. Przedmiot zamówienia publicznego: Szkolenia rozwojowe dla uczestników *Development Center*.

Przedmiotem zamówienia publicznego jest przygotowanie oraz przeprowadzenie czterech szkoleń rozwojowych pt.:

- *Motywowanie i informacja zwrotna*
- *Delegowanie i kontrola*
- *Zarządzanie zmianą*
- *Analiza ryzyka i podejmowanie decyzji*

dla kadry kierowniczej wyższego i średniego szczebla Głównego Urzędu Statystycznego i Urzędów Statystycznych (w sumie maksymalnie 80 osób), zapewnienie sali szkoleniowej oraz wyżywienia (obiady oraz przerwy kawowe) dla wszystkich uczestników szkoleń oraz osób kontrolujących szkolenia, a także przygotowanie dokumentacji szkoleniowej i materiałów szkoleniowych dla wszystkich uczestników oraz osoby kontrolującej szkolenia i dla Zamawiającego, wraz z przekazaniem autorskich praw majątkowych do nich.

Zajęcia odbywać się będą w formie warsztatów. Każde szkolenie będzie dedykowane 20 uczestnikom oraz na każdym dodatkowo może wziąć udział 1 osoba odpowiedzialna za kontrolę szkolenia ze strony Zamawiającego. Szkolenia będą odbywać się od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w wymiarze 8 godzin lekcyjnych każdego dnia. Będą rozpoczynać się nie wcześniej niż o godz. 9.00, a kończyć nie później niż o godz. 16.00. Szkolenia powinny odbywać się w terminach zgodnych z załączonym harmonogramem.

Wykonawca będzie odpowiedzialny także za przygotowanie i przeprowadzenie pre i post testów dla uczestników na początku i po zakończeniu każdego szkolenia.

1.1. Cele szkolenia pt.: *Motywowanie i informacja zwrotna*

Celem szkolenia jest poznanie przez uczestników technik i narzędzi motywowania, czynników motywujących i demotywuujących ludzi, a także pogłębienie umiejętności skutecznego motywowania pracowników, pogłębienie świadomości uczestników na temat ciągłości trwania procesu motywowania oraz weryfikacji przekonań dotyczących skuteczności stosowanych metod oraz

eliminacji nieefektywnych nawyków. Szkolenie ma na celu także pogłębienie umiejętności z zakresu przekazywania konstruktywnej informacji zwrotnej.

Zakres tematyczny szkolenia powinien obejmować co najmniej następującą tematykę:

1. Czym jest motywacja:
 - a) Co motywuje ludzi do pracy,
 - b) Motywacja a osobowość człowieka,
 - c) Motywacja wewnętrzna i zewnętrzna.
2. Najważniejsze teorie motywacji i ich zastosowanie w praktyce.
3. Narzędzia i techniki skutecznego motywowania.
4. Motywacja finansowa i pozafinansowa:
 - a) tworzenie efektywnych systemów motywacyjnych pozafinansowych,
 - b) delegowanie jako jedna z form motywacji.
5. Automotywacja:
 - a) Analiza własnej motywacji,
 - b) Jak motywować samego siebie?
6. Motywacja a styl zarządzania.
 - a) Motywowanie zespołu, rola lidera w motywowaniu zespołu.
7. Rola komunikacji interpersonalnej w procesie motywowania:
 - a) Udzielanie pozytywnej informacji zwrotnej jako podstawa budowania relacji z pracownikami,
 - b) Konstruktywna krytyka i chwalenie,
 - c) Prowadzenie rozmów oceniających z pracownikami.
8. Błędy motywowania.
9. Dlaczego motywacja zanika:
 - a) Diagnozowanie spadku motywacji u siebie oraz podwładnych,
 - b) Podstawowe błędy popełniane w procesie motywowania,
 - c) Wskazówki jak zarządzać zespołem, aby nie demotywować.

1.2. Cele szkolenia pt.: *Delegowanie i kontrola*

Głównym celem szkolenia jest zapoznanie uczestników z zasadami delegowania zadań oraz uprawnień, a także pokazanie korzyści jakie niesie ze sobą ten proces.

Cele szczegółowe:

- Pogłębienie wiedzy nt metod i technik skutecznego delegowania zadań pracownikom.
- Podniesienie poziomu umiejętności przekazywania zadań w zależności od typu osobowości, doświadczenia, poziomu motywacji pracownika.
- Udoskonalenie umiejętności prowadzenia rozmowy oceniającej przebieg prac wykonywanych przez pracownika w zakresie delegowanego zadania.
- Pogłębienie wiedzy i poziomu umiejętności w zakresie odpowiedniej kontroli wykonania zadania.

Zakres tematyczny szkolenia powinien obejmować co najmniej następującą tematykę:

1. Definicja procesu delegowania zadań:
 - a) korzyści delegowania dla przełożonego i pracownika,
 - b) poziomy delegowania,
 - c) problemy z delegowaniem zadań trudnych,
 - d) bariery w delegowaniu i jak je pokonać.
2. Delegowanie a zarządzanie czasem:

- a) analiza sposobu zarządzania czasem,
 - b) wyznaczanie priorytetów i celów.
3. Na co zwracać uwagę podczas delegowania:
- a) zasady poprawnej komunikacji w delegowaniu,
 - b) komunikacja a typ osobowości, posiadane doświadczenie, poziom motywacji.
4. Delegowanie zadań jako jedna z metod motywowania pracowników.
5. Kontrola realizacji delegowanego zadania:
- a) narzędzia do kontroli zadania,
 - b) weryfikowanie poszczególnych etapów wykonania zadania,
 - c) ocena pracownika po wykonaniu zadania,
 - d) kontrola a wsparcie.
6. Najczęściej popełniane błędy w procesie delegowania.
7. Współpraca z pracownikami w celu obniżenia napięcia i lęku podwładnych przed podjęciem się nowych zadań.

1.3. Cele szkolenia pt.: *Zarządzanie zmianą*

Głównym celem szkolenia jest zapoznanie uczestników z procesem wdrażania zmiany i ułatwienia akceptowania przez pracowników wdrażanych zmian.

Cele szczegółowe:

- Pogłębienie poziomu zrozumienia własnych reakcji oraz innych osób, pojawiających się w obliczu zmian.
- Pogłębienie umiejętności zarządzania wdrażaniem zmiany.
- Pogłębienie umiejętności budowania pozytywnego nastawienia do zmian u pracowników, wsparcie w sytuacji zmiany.

Zakres tematyczny szkolenia powinien obejmować co najmniej następującą tematykę:

1. Wdrażanie zmiany w organizacji:
 - a) rodzaje zmian,
 - b) planowanie zmiany,
 - c) podejmowanie decyzji,
 - d) wdrożenie zmiany,
 - e) jak zapewnić trwałość zmiany.
2. Fazy przechodzenia przez zmianę.
3. Zarządzanie sobą i innymi w procesie zmiany:
 - a) rola kierownictwa w stymulowaniu zmian,
 - b) możliwe emocje i reakcje oraz etapy reakcji na zmiany,
 - c) przeprowadzanie podwładnych przez różne fazy zmiany, radzenie sobie z trudnymi sytuacjami,
 - d) jak radzić sobie z konfliktem w procesie zmiany,
 - e) kontrola pracowników podczas implementacji zmiany.
4. Budowanie pozytywnego nastawienia pracowników do zmian, radzenie sobie z lękiem przed „nowym”.
5. Budowanie skutecznych strategii podejścia do zmiany i eliminowania destrukcyjnych u siebie i pracownika.
6. Komunikacja w sytuacji wprowadzania zmian:
 - a) cele komunikacji w zależności od etapów procesu zmiany,

- b) typowe błędy komunikacyjne, wpływające na reakcje podczas wprowadzania zmian,
- c) sposoby komunikacji budujące wsparcie dla dokonywanych zmian,
- d) jak informować pracowników podczas wprowadzania zmian,
- e) rola i różnorodność pytań – motywowanie, kierowanie uwagi itp.,
- f) efektywne słuchanie,
- g) język korzyści.

7. Minimalizacja oporu pracowników wobec zmian:

- a) jak rozpoznać opór, jakie formy może przybrać opór,
- b) sposoby postępowania w sytuacji oporu.

1.4. Cele szkolenia pt.: *Analiza ryzyka i podejmowanie decyzji*

Głównym celem szkolenia jest udoskonalenie umiejętności uczestników w zakresie podejmowania decyzji w sytuacji ryzyka, co pozwoli na ich bardziej skuteczne działania i zarządzanie.

Cele szczegółowe:

- Udoskonalenie umiejętności analizy sytuacji, uwzględniające ocenę ryzyka.
- Rozwinięcie umiejętności w zakresie podejmowania decyzji, pogłębienie wiedzy na temat standardowych i twórczych technik pomocnych w decydowaniu.
- Uświadomienie racjonalnych i psychologicznych uwarunkowań podejmowania optymalnych decyzji w sytuacji ryzyka.

Zakres tematyczny szkolenia powinien obejmować co najmniej następującą tematykę:

1. Diagnoza aktualnego, indywidualnego przebiegu procesu podejmowania decyzji przez uczestników i sposobu oceny ryzyka.

2. Ryzyko:

- a) trafna ocena zagrożenia i szacowanie konsekwencji ryzyka,
- b) psychologiczne mechanizmy zarządzania ryzykiem,
- c) planowanie czynności zapobiegawczych i zaradczych.

2. Przebieg procesu racjonalnego podejmowania decyzji:

- a) racjonalne sformułowanie problemu,
- b) decydowanie a warunki, w których podejmuje się decyzję (ryzyko/ pewność/ niepewność),
- c) bariery w podejmowaniu decyzji,
- d) narzędzia wspierające podejmowanie decyzji (np. badania, techniki),
- e) przygotowanie danych,
- f) standardowe i kreatywne modele podejmowania decyzji,
- g) efektywna komunikacja w procesie podejmowania decyzji.

3. Możliwe style podejmowania decyzji.

4. Intuicja oraz inteligencja emocjonalna jako strategia podejmowania decyzji, czynniki psychologiczne w podejmowaniu decyzji, niebezpieczeństwo intuicyjnego podejmowania decyzji.

5. Grupowe formy podejmowania decyzji.

6. Indywidualna skłonność do podejmowania ryzyka a podejmowanie decyzji.

7. Proces podejmowania decyzji a motywacja pracowników, jak włączyć pracowników w podejmowanie decyzji.

1.5. Miejsce szkolenia: siedziba Głównego Urzędu Statystycznego.

1.6. Wyżywienie dla uczestników szkolenia: Wykonawca zapewni każdego dnia zajęć wyżywienie dla wszystkich uczestników szkolenia oraz maksymalnie 1 osoby kontrolującej podczas każdego szkolenia:

- dostępne przez cały czas trwania szkolenia: kawa, herbata, butelkowana woda mineralna gazowana i niegazowana, naturalne soki owocowe (butelkowane lub w kartonach) oraz ciastka;
- obiad – zupa, danie główne, surówki, owoce, herbata, kawa, butelkowana woda mineralna, naturalne soki owocowe (butelkowane lub w kartonach); czyste sztućce i zastawa (nie mogą być jednorazowego użytku) – posiłki podane w oddzielnym pomieszczeniu (strefie przeznaczonej do podawania posiłków) udostępnionym w miejscu odbywania się szkolenia. Wykonawca zapewni każdemu uczestnikowi odpowiednio danie mięsne, wegetariańskie lub bezglutenowe zgodnie z zapotrzebowaniem zgłoszonym przez Zamawiającego.

1.7. Czas trwania szkolenia: Każde z czterech wskazanych szkoleń będzie trwało 2 dni w wymiarze 16 godzin lekcyjnych, tj. 45 minut – 1 godzina lekcyjna.

1.8. Dokumentacja szkoleniowa: Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia dokumentacji szkoleniowej w formie papierowej i elektronicznej w formacie Word i/ lub PowerPoint (w zależności od rodzaju dokumentacji) oraz w formacie pdf na nośniku danych pendrive dla Zamawiającego. Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć materiały szkoleniowe (w tym pre i post testy) oraz pomoce dydaktyczne dla wszystkich uczestników szkolenia oraz maksymalnie 1 osoby kontrolującej podczas każdego szkolenia w wersji papierowej oraz na nośnikach danych pendrive (materiały na poszczególne szkolenia na osobnych nośnikach danych pendrive). Wykonawca przekaze również komplet materiałów szkoleniowych dla Zamawiającego w formie papierowej i elektronicznej oraz przygotuje i przekaze uczestnikom zaświadczenia o ukończeniu szkolenia. Dokumentacja szkolenia, w tym materiały szkoleniowe będą jednym z załączników do Końcowego Protokołu Odbioru. Końcowy Protokół Odbioru będzie przygotowany przez Wykonawcę w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, z których dwa otrzyma Zamawiający, jeden Wykonawca.

1.9. Baza materialna: Dysponowanie bazą materialną odpowiednią do przygotowania i przeprowadzenia szkolenia będącego przedmiotem zamówienia publicznego (wyposażenie w pomoce dydaktyczne oraz sprzęt niezbędny do realizacji programu szkolenia).

2. Wymagania:

- a) **Termin wykonania zamówienia publicznego:** od dnia podpisania Umowy do 30 listopada 2015r. Zmiany w poniższym Harmonogramie w zakresie poszczególnych terminów szkoleń są możliwe po uzyskaniu akceptacji nowych terminów przez Zamawiającego. Zmiana terminu wykonania zamówienia publicznego nie jest możliwa.

Harmonogram:

Tytuł szkolenia	Termin realizacji poszczególnych szkoleń
Motywowanie i informacja zwrotna	od dnia podpisania Umowy do 30 kwietnia 2015 r.
Delegowanie i kontrola	od 4 maja do 3 lipca 2015 r.

Analiza rynku i podejmowanie decyzji	Od 6 lipca do 25 września 2015 r.
Zarządzanie zmianą	Od 28 września do 20 listopada 2015 r.

- b) **Płatność za wykonanie zamówienia:** płatna w ciągu 14 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT wraz z załączonym Końcowym Protokołem Odbioru podpisanym bez zastrzeżeń przez uprawnionych przedstawicieli stron.
- c) **Kwota szkolenia** uwzględnia wszystkie koszty związane z wykonaniem zamówienia publicznego opisane w pkt. 1.
- d) **Doświadczenie w prowadzeniu działalności szkoleniowej:** Zrealizowanie w ostatnich dwóch latach jako podwykonawca i/lub w ramach projektów własnych co najmniej 1000 godzin szkoleniowych zgodnych z poszczególnymi obszarami szkoleń objętych niniejszym zapytaniem lub dysponowanie trenerem/trenerami, posiadającymi powyższe doświadczenie.

3. Kryterium wyboru oferty

- 1) cena oferty brutto - 60%,
- 2) zaproponowane przez Wykonawcę metody wsparcia po szkoleniu w ramach wskazanego wynagrodzenia – 40%.

Ocenę ostateczną stanowi suma uzyskanych punktów. Suma będzie liczona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku w celu umożliwienia wyboru Oferenta.

OPIS KRYTERIÓW:

Kryterium nr 1

W kryterium „cena brutto” ocena ofert zostanie dokonana przy zastosowaniu wzoru:

$$\text{„cena brutto oferty” liczba punktów} = \frac{\text{Najniższa cena brutto oferty*}}{\text{Cena brutto oferty ocenianej*}} \times 60$$

*całkowity koszt usługi

Kryterium nr 2

W kryterium dot. wsparcia poszkoleniowego ilość przyznanych punktów będzie przyznana za deklarowaną liczbę zaproponowanych przez Wykonawcę metod wsparcia po szkoleniach w ramach wskazanego wynagrodzenia. Kryterium nr 2 będzie obliczane zgodnie z poniższym zapisem:

Metody wsparcia po szkoleniowego	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Oferowane metody w ramach wskazanej kwoty za realizację przedmiotu zamówienia (Oferent zaznacza wybrane przez siebie formy wsparcia)										
Ilość przyznanych punktów za poszczególne aktywności	80	40	80	40	80	80	80	40	40	40

Suma uzyskanych punktów		
Przeliczenie uzyskanych punktów na punktację do oceny kryterium nr 3 (na podstawie zamieszczonego poniżej przelicznika)		

W **kryterium numer 2** możliwe jest uzyskanie maksymalnie 600 punktów. Przeliczenie sumy uzyskanych punktów w ocenie wsparcia poszkoleniowego, proponowanego przez Oferenta w ramach wskazanej kwoty, na punkty uzyskane do oceny przesłanej Oferty wygląda następująco:

Przelicznik do **kryterium nr 2** – proponowanego wsparcia poszkoleniowego

Suma punktów w ocenie zaproponowanego wsparcia poszkoleniowego	0-15	16-30	31-45	46-60	61-75	76-90	91-105	106-120	121-135	136-150	151-165	166-180	181-195	196-210	211-225
Ilość przyznanych punktów, wchodzących w skład oceny ofert	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Suma punktów w ocenie zaproponowanego wsparcia poszkoleniowego	226-240	241-255	256-270	271-285	286-300	301-315	316-330	331-345	346-360	361-375	376-390	391-405	406-420	421-435	436-450
Ilość przyznanych punktów, wchodzących w skład oceny ofert	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Suma punktów w ocenie zaproponowanego wsparcia poszkoleniowego	451-465	466-480	481-495	496-510	511-525	526-540	541-555	556-570	571-585	586-600					
Ilość przyznanych punktów, wchodzących w skład oceny ofert	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40					

Możliwe do wyboru formy wsparcia:

- A. **Sesje follow up** rozumiane jako co najmniej 6 sesji telefonicznych/ 6 sesji za pośrednictwem wideokonferencji, trwających 30 minut każda z nich, możliwe do wykorzystania od dnia szkolenia do 31 grudnia 2015r.; w sesjach może wziąć udział każdy uczestnik szkolenia. Za zaoferowanie wyżej opisanej aktywności jest możliwe uzyskanie 80 punktów.
- B. Przekazanie każdemu uczestnikowi szkolenia **dotatkowych materiałów** do nauki własnej – podręcznika, czasopisma, książki, publikacji lub przygotowanych innych materiałów

(minimum 30 kartek formatu A4 w formacie Word, czcionka Arial/ Calibri o wielkości 11 punktów, standardowe marginesy po 2,5 cm). Za zaoferowanie wyżej opisanej aktywności jest możliwe uzyskanie 40 punktów.

- C. Udostępnienie dostępu do **szkolenia w formie e-learning/ platformy wiedzy**, wspomagającego szkolenia w formie tradycyjnej, na okres minimalnie od momentu rozpoczęcia pierwszego szkolenia do 31 grudnia 2015 r. Za zaoferowanie wyżej opisanej aktywności jest możliwe uzyskanie 80 punktów.
- D. Udostępnienie i prowadzenie przez Wykonawcę **forum internetowego** z ekspertami z zakresu tematycznego poszczególnych szkoleń, dostępnego dla uczestników szkoleń od dnia rozpoczęcia pierwszego szkolenia do 31 grudnia 2015r. Za zaoferowanie wyżej opisanej aktywności jest możliwe uzyskanie 40 punktów.
- E. **Hot-line** – umożliwienie uczestnikom szkolenia indywidualnego kontaktu telefonicznego/ e-mailowego z trenerem/ osobami posiadającymi odpowiednią wiedzę, objętą tematyką szkolenia od momentu zakończenia pierwszego szkolenia do 30 listopada 2015 r. z częstością zgodną z indywidualnymi potrzebami uczestników szkoleń. Za zaoferowanie wyżej opisanej aktywności jest możliwe uzyskanie 80 punktów.
- F. Zapewnienie uczestnikom możliwości udziału w **webinarium** od dnia podpisania Umowy do 31 grudnia 2015 r. Za zaoferowanie wyżej opisanej aktywności jest możliwe uzyskanie 80 punktów.
- G. Przekazanie uczestnikom co najmniej 20 multimedialnych **pigułek wiedzy** (co najmniej po 5 na każde szkolenie) w formie prezentacji/ audio/ wideo, dotyczących poszczególnych zagadnień omawianych na zajęciach w ciągu 5 dni roboczych po każdym szkoleniu. Za zaoferowanie wyżej opisanej aktywności jest możliwe uzyskanie 80 punktów.
- H. Wskazanie **bibliografii**, dopasowanej do treści szkolenia i zawierającej co najmniej po 15 pozycji do każdego szkolenia w ciągu 5 dni roboczych po zakończeniu każdego szkolenia. Za zaoferowanie wyżej opisanej aktywności jest możliwe uzyskanie 40 punktów.
- I. Przygotowanie i przekazanie Zamawiającemu co najmniej 20 **przykładowych testów, kwestionariuszy, arkuszy oceny** możliwych do wykorzystania, związanych z tematyką poszczególnych szkoleń (co najmniej po 5 na każdy temat) w ciągu 5 dni roboczych po każdym zakończonym szkoleniu. Pojedynczy test, kwestionariusz, arkusz oceny powinien zawierać co najmniej 15 pytań oraz klucz odpowiedzi wraz z opisem kompetencji/ wymiarów, które będą badane za pomocą narzędzia. Za zaoferowanie wyżej opisanej aktywności jest możliwe uzyskanie 40 punktów.
- J. Przygotowanie i przeprowadzenie co najmniej 3 godzinnego **spotkania/ wideokonferencji moderowanego przez Trenera**, który prowadził szkolenie, gdzie będzie istniała szansa podzielenia się informacjami, jakie elementy objęte szkoleniem uczestnikom udało się wprowadzić w życie, jakie były trudności itp. do 31 grudnia 2015 r. Za zaoferowanie wyżej opisanej aktywności jest możliwe uzyskanie 40 punktów.

4. **Miejsce i termin złożenia oferty**

Oferty należy przysyłać na adres: szkolenia-oferty@stat.gov.pl do dnia **11 marca br., godziny 12:00** bądź faksem na numer **(22) 608 37 13**.

5. **Do kontaktów** w sprawie zapytania jest upoważniona: *Eliza Łopaciuk*, tel. 22 449 40 58, adres email: e.lopaciuk@stat.gov.pl .
6. **Informacja dodatkowa:** W przypadku złożenia mniej niż dwóch ofert, Zamawiający zastrzega sobie możliwość zawarcia umowy z Wykonawcą, który złożył jedyną ważną ofertę lub ponowienie zapytania ofertowego .

Sporządził:

Eliza Łopaciuk

.....
(podpis pracownika merytorycznego)

DYREKTOR
Biura Organizacji i Kier.
Zatwierdził:

Katarzyna PISAŃSKA-BOROWSKA
Katarzyna PISAŃSKA-BOROWSKA

.....
(podpis i pieczęć Dyrektora
komórki organizacyjnej wnioskującej)