

Ogłoszenie

Numer

2021-14019-27033

Id

27033

Powstaje w kontekście projektu

POWR.02.05.00-00-0306/18 - Nowoczesny i skuteczny Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Elblągu w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Nr

Tytuł

Szkolenie "Budowanie wizerunku Ośrodka"

Załączniki

Dodane do ogłoszenia w obowiązującej wersji z dn. 2021-01-14

1. Zapytanie ofertowe Budowanie wizerunku Ośrodka

Czy dopuszczalna oferta częściowa?

NIE

Data opublikowania ogłoszenia

2021-01-14

Data ostatniej zmiany

2021-01-14

Termin składania ofert

2021-01-22 10:00:00

Planowany termin podpisania umowy

2021-02

Dane adresowe ogłoszeniodawcy

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej
Winna 9
82-300 Elbląg
NIP: 5783051446

Osoby do kontaktu

Dorota Dąbrowska
tel.: 55 625 61 37
e-mail: dorota.dabrowska@mops.elblag.pl

Elwira Tańska
tel.: 55 230 60 42
e-mail: elwira.tanska@mops.elblag.pl

Części zamówienia

Część: 1

Tytuł części 1

Szkolenie "Budowanie wizerunku Ośrodka"

Budżet części 1

22200,00 PLN

Czy dopuszczalne oferty wariantowe

NIE

Przedmioty zamówienia do części 1

Typ

Usługa

Podkategoria

Usługi szkoleniowe

Opis

1. Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie szkolenia pt. „Budowanie wizerunku Ośrodka” dla maksymalnie 78 pracowników MOPS w Elblągu uczestniczących w Projekcie „Nowoczesny

i skuteczny Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Elblągu" w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

1) Celem szkolenia jest zdobycie przez uczestników szkolenia wiedzy i umiejętności z zakresu skutecznego budowania pozytywnego wizerunku Ośrodka.

2) Szkolenie winno być przeprowadzone w formie zdalnej na platformie edukacyjnej (internetowej) wskazanej przez Wykonawcę z wykorzystaniem urządzenia uczestnika,

3) Szkolenie winno trwać 3 dni po 5 godzin dydaktycznych dla 5 grup uczestników (łącznie ilość godzin dydaktycznych dla każdej grupy wynosi 15, łączna ilość godzin dydaktycznych dla wszystkich grup wynosi 75), jedna godzina dydaktyczna winna liczyć 45 minut.

4) Szkolenie winno być prowadzone metodami aktywnymi, w tym burza mózgów, dyskusja moderowana, ćwiczenia indywidualne i grupowe, interaktywny wykład, ćwiczenia praktyczne - nauka umiejętności profesjonalnej obsługi klienta

5) Tajemniczy klient - Wykonawca po upływie 2-3 tygodni od zakończenia szkolenia winien przeprowadzić 10 rozmów w formie telefonicznej z pracownikami różnych Zespołów MOPS w Elblągu wskazanymi przez Zamawiającego oraz 2 bezpośrednie rozmowy z pracownikami MOPS w Punkcie Przyjęć Klienta (siedziba Zamawiającego) podając się za klienta pomocy społecznej.

6) Wykonawca winien opracować i przekazać Zamawiającemu raport z rozmów telefonicznych i wizyt w PPK zawierający dla każdego telefonu/spotkania:

- a) datę,
- b) czas trwania,
- c) z jakiego Zespołu/PPK był pracownik,
- d) imię i nazwisko pracownika,
- e) opis przebiegu rozmowy w tym zadawane pytania, uzyskane odpowiedzi, stopień zadowolenia tajemniczego klienta z uzyskanych informacji, poziom zadowolenia z jakości obsługi, podejścia pracownika MOPS,
- f) uwagi/wnioski/rekomendacje.

2. Zakres tematyczny szkolenia:

1) Wizerunek Ośrodka:

- a) co może zbudować korzystny wizerunek Ośrodka?
- b) tworzenie i upowszechnianie „image” Ośrodka
- c) znaczenie kolorystyki w kształtowaniu wizerunku przyjaznego Ośrodka,
- d) działania podnoszące znaczenie Ośrodka we wspólnocie samorządowej,
- e) ochrona opinii Ośrodka
- f) działania promocyjne Ośrodka w tym jak sporządzać informację na stronę Ośrodka, jak promować działania Ośrodka w bezpośrednich kontaktach z podmiotami zewnętrznymi i inne
- g) wybór właściwych kanałów dystrybucji i promocji z uwzględnieniem dostępu dla osób ze szczególnymi potrzebami,

- h) zbudowanie i aktualizowanie profesjonalnej strony internetowej,
- i) efektywna współpraca z mediami
- j) formatowanie tekstu na materiałach firmowych i stronie internetowej.
- 2) Standardy Ośrodka:
 - a) ciągłe samodoskonalenie w tym adoptowanie się do zmian,
 - b) standardy i normy obowiązujące w Ośrodku,
 - c) spójność materiałów i działań promujących,
 - d) normy pisanie korespondencji listownej i elektronicznej,
 - e) wizerunek pracowników,
 - f) plotka a wizerunek Ośrodka.
- 3) Profesjonalna obsługa klienta:
 - a) komunikacja werbalna i niewerbalna w obsłudze klienta,
 - b) co nam przeszkadza w efektywnej komunikacji- bariery komunikacyjne,
 - c) różnice w komunikacji bezpośredniej i telefonicznej- zasady,
 - d) profesjonalne zachowanie w sytuacji skargi,
 - e) darowanie nigdy nie przynosi ryzyka straty – czyli techniki wywierania wpływu na ludzi w obsłudze klienta,
 - f) wykorzystanie zasad komunikacji do załatwienia skargi,
 - g) trudni klienci w Ośrodku.
- 3. Wykonawca zobowiązany będzie do:
 - a) przedstawienia Zamawiającemu programu szkolenia na tydzień przed realizacją szkolenia,
 - b) przekazania koordynatorowi dostępu do szkolenia dla wszystkich uczestników,
 - c) udokumentowanie obecności uczestników, potwierdzenia odbioru materiałów szkoleniowych oraz zaświadczeń o ukończeniu szkolenia
 - d) nagrania całego szkolenia i przekazania na nośniku danych Zamawiającemu, dla każdej grupy na oddzielnym nośniku danych,
 - e) przygotowania, przeprowadzenia ankiety oceniającej efektywność szkolenia, kompetencje, wiedzę, umiejętności trenera, jakość materiałów szkoleniowych oraz organizację szkolenia,
 - f) opracowanie wyników ankiety oraz podanie wniosków i rekomendacji,
 - g) informowania w formie ustnej lub elektronicznej o występujących problemach i trudnościach w realizacji zadania;
 - h) przygotowania zaświadczeń w formie elektronicznej potwierdzających ukończenie szkolenia i przekazania ich uczestnikom na zakończenie szkolenia za pośrednictwem platformy edukacyjnej,
 - i) prowadzenia i bieżącego przekazywania dokumentacji związanej z prowadzonym szkoleniem, w tym listy obecności, potwierdzenie odbioru materiałów szkoleniowych, potwierdzenie odbioru zaświadczeń i inne,
 - j) przekazania materiałów szkoleniowych w wersji elektronicznej na nośniku danych do umieszczenia na stronie internetowej MOPS,
 - k) oznakowania wszystkich dokumentów związanych z realizacją usługi, w tym prezentacji, zgodnie

z Podręcznikiem wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności 2014 - 2020 w zakresie informacji i promocji, w tym: kopie materiałów autorskich przygotowanych przez szkoleniowca w wersji elektronicznej dla każdego uczestnika. Materiały należy przekazać uczestnikom podczas szkolenia.

- l) badania potrzeb szkoleniowych grupy,
- m) dopasowanej oferty do potrzeb uczestników,
- n) nacisku na praktykę,
- o) badania efektów,
- p) bogatych materiałów szkoleniowych.

4. Wykonawca ma obowiązek ustalić harmonogram szkolenia z koordynatorem Zamawiającego z uwagi na ilość szkoleń, która realizowana będzie w okresie luty – kwiecień 2021 r. w celu umożliwienia realizacji szkolenia na urządzeniach uczestnika.

- 1) Zamawiający nie dopuszcza możliwości, aby szkolenie odbywało się jednocześnie dla grup,
- 2) szkolenie winno się odbywać w godzinach pomiędzy 8:00 a 15:00.
- 3) Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu uzgodniony harmonogram szkolenia na 3 dni robocze przed realizacją szkolenia.

Kody CPV

80000000-4 Usługi edukacyjne i szkoleniowe

80500000-9 Usługi szkoleniowe

Miejsca realizacji

adres

Kraj

Polska

Województwo

warmińsko-mazurskie

Powiat

Elbląg

Gmina

Elbląg

Miejscowość

Elbląg

Warunki, jakie musi spełniać oferent

Typ

Osoby zdolne do wykonania zamówienia

Opis

1. W postępowaniu mogą brać udział Wykonawcy, którzy spełniają warunki udziału w postępowaniu

1) Wykonawca wykaże, że spełnia warunki udziału w postępowaniu, gdy zapewni do realizacji przedmiotu zamówienia odpowiednią osobę – trenera, która spełni następujące wymagania:

a) posiada wykształcenie wyższe

- Ocena spełnienia warunku na podstawie wykazu osób przewidzianych do realizacji zamówienia wskazanych w formularzu oferty oraz dokumentach potwierdzających wykształcenie. Oświadczenia nie będą brane pod uwagę.

b) posiada doświadczenie w prowadzeniu warsztatów w ciągu ostatnich 5 lat (licząc od dnia ogłoszenia niniejszego postępowania) na temat public relations dla różnych grup zawodowych, szczególnie osób wykonujących zawody pomocowe - minimum 1 warsztat jako warunek przystąpienia do zapytania ofertowego

- Ocena spełnienia warunku na podstawie wykazu osób przewidzianych do realizacji zamówienia wskazanych w formularzu oferty oraz dokumentach potwierdzających doświadczenie
- zaświadczenie i/lub referencje i/lub umowa i/lub protokół odbioru usługi. Oświadczenia nie będą brane pod uwagę.

Typ

Dodatkowe warunki udziału

Opis

1. W postępowaniu mogą brać udział Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu.

2. Z postępowania wykluczeni są Wykonawcy powiązani z Zamawiającym osobowo lub kapitałowo. Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzaniem procedury wyboru wykonawcy, a wykonawcą, polegające w szczególności na:

1) uczestniczeniu w spółce, jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej,

2) posiadaniu co najmniej 10 % udziałów lub akcji,

3) pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,

4) pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa drugiego stopnia lub powinowactwa drugiego stopnia w linii bocznej lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

5) pozostawaniu, przed upływem 3 lat od dnia wszczęcia postępowania o udzielenie zamówienia w stosunku pracy lub zlecenia z wykonawcą lub były członkami organów zarządzających lub organów nadzorczych wykonawców ubiegających się o udzielenie zamówienia;

6) pozostawaniu z wykonawcą w takim stosunku prawnym lub faktycznym, że może to budzić uzasadnione wątpliwości co do bezstronności.

- Ocena spełnienia warunku na podstawie deklaracji braku wyżej wymienionych powiązań w formie oświadczenia zawartego w formularzu ofertowym.

Kryteria oceny do części 1

Czy kryterium cenowe?

TAK

Opis

Cena 60%

Czy kryterium cenowe?

NIE

Opis

doświadczenie trenera 40%

Podsumowanie

Oś czasu związana z ogłoszeniem i ofertowaniem

-> 2021-01-14 - data opublikowania

-> 2021-01-22 10:00:00 - termin składania ofert

Wygenerowano za pośrednictwem serwisu Baza Konkurencyjności.

Szkolenie "Budowanie wizerunku Ośrodka"

-> **2021-02** - planowany termin podpisania umowy

Oś czasu realizacji przedmiotów zamówienia

Brak zdefiniowanych etapów dla przedmiotów zamówienia.