

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 pisania 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 warsztaty 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.