



POLSKA AGENCJA ŻEGLUGI POWIETRZNEJ POLISH AIR NAVIGATION SERVICES AGENCY

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. NAZWA I ADRES ZAMAWIAJĄCEGO

Polska Agencja Żeglugi Powietrznej
ul. Wieżowa 8
02-147 Warszawa

2. OPIS ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest zorganizowanie i przeprowadzenie **szkoleń wspierających rozwój kompetencji „miękkich” pracowników PAŻP.**

Tematy szkoleń:	a) Negocjacje oraz techniki i mechanizmy wywierania wpływu, perswazji.		
	b) Zarządzanie sobą w czasie i organizacja czasu pracy; Podejmowanie decyzji, a stres; priorytetyzowanie zadań		
	c) Szkolenie trenerskie I i II stopnia		
	d) Efektywna komunikacja w zespole; komunikacja zewnętrzna i wewnętrzna		
	e) Negocjacje handlowe, zawieranie umów		
Cele szkolenia/ oczekiwane rezultaty:	a) wzmocnienie umiejętności komunikacyjnych, negocjacyjnych w celu efektywniejszego i sprawniejszego realizowania zadań służbowych, b) poprawa organizacji pracy, nadawanie zadaniom priorytetów. c) wzmocnienie technik prowadzenia szkoleń wewnętrznych i przekazywania wiedzy. Lepsze wyszkolenie praktykantów do praktyk OJT. d) wzmocnienie kompetencji społecznych i postaw, nawiązywanie i utrzymywanie odpowiednich relacji zewnętrznych. Lepsze postrzeganie PAŻP na zewnątrz i wewnątrz. e) egzekwowanie zapisów najkorzystniejszych dla PAŻP – efektywność kosztowa.		
Planowana liczba osób do przeszkolenia oraz dni szkoleniowych:	Ilość osób	Ilość dni	Możliwe warianty realizacji
	a) ok. 16 osób	4 dni	2 grupy szkoleniowe zamknięte lub zapewnienie szkoleń otwartych
	b) ok. 10 osób	2 dni	2 grupy szkoleniowe zamknięte lub zapewnienie szkoleń otwartych
	c) I stopień – ok. 10 osób II stopień – ok. 12 osób	3 dni 5 dni	I stopień – 1 grupa szkoleniowa zamknięta II stopień – 1 grupa szkoleniowa zamknięta
	d) ok. 7 osób	1 dzień	1 grupa szkoleniowa zamknięta lub zapewnienie szkoleń otwartych
	e) ok. 7 osób	4 dni	2 grupy szkoleniowe zamknięte lub zapewnienie szkoleń otwartych
Liczba godzin efektywnego szkolenia podczas jednego dnia szkoleniowego:	7 godzin zegarowych		
Czas trwania szkolenia łącznie z przerwami (1 dzień szkoleniowy)	Godzina rozpoczęcia szkoleń: g. 7.00/8.00. Godzina zakończenia zajęć (odpowiednio do rozpoczęcia 8 godzin później): 15.00/16.00. W ciągu 8 godzin musi zostać wyznaczona przerwa lunchowa – 30 min. i dwie przerwy po 15 min.		
Miejsce szkolenia:	Wykonawca w ramach usługi stanowiącej przedmiot zamówienia, zapewni miejsce prowadzenia szkoleń (sala szkoleniowa) na terenie Warszawy.		

	Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia Uczestnikowi szkoleń w pobliżu miejsca szkolenia (do 200 m), dostępu do bezpłatnych miejsc parkingowych na czas trwania szkolenia. Powierzchnia sali musi być odpowiednia dla komfortowego prowadzenia szkolenia. Sala musi być w pełni wyposażona w sprzęt multimedialny niezbędny do przeprowadzenia Szkolenia, tj.: rzutnik, flip chart, odtwarzacz CD/DVD, white board. Sala musi być klimatyzowana. Uczestnik szkolenia, przez cały dzień trwania szkolenia, w pobliżu Sali wykładowej, w której prowadzone będzie szkolenie musi mieć zapewnioną kawę, herbatę, wodę, soki, ciasteczka, cukier, śmietankę do kawy, cytrynę. Zamawiający wymaga zapewnienia obiadu (zupa + drugie danie) w przerwie lunchowej. Dopuszcza się różne miejsca poszczególnych 5 szkoleń.
Stosowane metody szkolenia	Wykonawca powinien wskazać w ofercie, opisać jakie stosuje metody szkolenia.
Możliwość samplingu	Zamawiający nie wymaga

3. OFERTY CZĘŚCIOWE: Zamawiający przewiduje następujący podział zamówienia na części (możliwość złożenia ofert częściowych):

- I część: szkolenie a), b), d)
- II część: szkolenie c)
- III część: szkolenie e)

4. ILOŚĆ GRUP I UCZESTNIKÓW SZKOLENIA:

W Szkoleniach weźmie udział nie więcej, niż **62** pracowników Polskiej Agencji Żeglugi Powietrznej. Zamawiający przewiduje możliwość zmniejszenia zamówienia w następującym odniesieniu do każdej z części:

- I część: szkolenie a), b), d): nie mniej niż 18 os.
- II część: szkolenie c): nie mniej niż 16 os.
- III część: szkolenie e): nie mniej niż 5 os.

Rozliczenie między Wykonawcą, a Zamawiającym będzie następowało na podstawie wystawionych za dane szkolenie faktur, których wartość stanowiła będzie iloczyn ceny zaoferowanej przez Wykonawcę za dane szkolenie dla jednego pracownika i liczby osób faktycznie przeszkolonych. Podana liczba osób nie stanowi wiążącego zamówienia, ma służyć jedynie ocenie wielkości zamówienia. Zamawiający zastrzega, iż liczba osób wszystkich pięciu szkoleń nie będzie mniejsza niż wyżej wskazana dla danej części. W przypadku, jeżeli liczba Uczestników szkoleń nie będzie wyższa, niż wskazana powyżej, Wykonawcy nie będą przysługiwać jakiejkolwiek roszczenia względem Zamawiającego.

5. PROGRAM SZKOLENIA MUSI ZAWIERAĆ PONIŻSZE ELEMENTY:

a) Negocjacje oraz techniki i mechanizmy wywierania wpływu, perswazji.

1. Komunikacja interpersonalna
2. Komunikacja bez przemocy Rosenberga
3. Mechanizmy społeczne w negocjacjach
4. Negocjacje i techniki negocjacyjne
5. Perswazyjna komunikacja lingwistyczna – słowo w negocjacjach
6. Tożsamość negocjatora
7. Prezentacja i autoprezentacja
8. Motywacja i automotywacja
9. Przeprowadzanie scenek z zakresu negocjacji w oparciu o rzeczywiste przykłady - praca z kamerą:
 - Renegocjacje
 - Zmiana postaw
 - Negocjacje Twarde
 - Negocjacje miękkie
 - Rozmowa telefoniczna
 - Zamykanie negocjacji

Praca z oporem w negocjacjach
Czynienie ustępstw w negocjacjach.

9. Informacja zwrotna

b) Zarządzanie sobą w czasie i organizacja czasu pracy; Podejmowanie decyzji, a stres; priorytetyzowanie zadań

1. Obowiązki kierownicze i pracownicze w zakresie organizacji czasu pracy
2. Określenie aktualnego poziomu i efektywności pracy
3. Analiza czasu
4. Inni ludzie jako „złodzieje czasu”
5. Planowanie, jako warunek efektywnego działania
6. Wytaczanie i definiowanie celów
7. Zasady dobrej organizacji pracy
8. Delegowanie zadań, jako sposób kierowania pracą zespołu i gospodarowania własnym czasem
9. Trudności w zarządzaniu sobą w czasie
10. Kontrolowanie realizacji zadań
11. Efektywny odpoczynek
12. Radzenie sobie ze stresem, motywacja

c) Szkolenie trenerskie I i II stopnia, bardzo zawansowane – tworzenie ćwiczeń

I. Poziom podstawowy

1. Projektowanie szkoleń i narzędzia szkoleniowe
2. Andragogika, uczenie dorosłych
3. Metody aktywnego uczenia
4. Projektowanie szkoleń
5. Techniki szkoleniowe
6. Przygotowanie trenera do prowadzenia szkoleń
7. Komunikacja z grupą
8. Autoprezentacja trenera
9. Inteligencja motywacyjna trenera
10. Prowadzenie szkoleń
11. Ćwiczenie umiejętności prowadzenia szkoleń
12. Radzenie sobie z oporem i zakłóceniami w szkoleniach
13. Oferta trenera, marketing trenera
14. Tworzenie i sprzedaż oferty szkoleniowej

II. Poziom zaawansowany

1. Trening interpersonalny
2. Funkcjonowanie w grupie
3. Rozpoznawanie faz procesu grupowego i role grupowe
4. Wyrażanie emocji
5. Identyfikacja potrzeb szkoleniowych
6. Projektowanie szkoleń
7. Identyfikacja potrzeb szkoleniowych
8. Narzędziownia
9. Zaawansowane techniki szkoleniowe
10. Rozwój Trenera
11. Ewaluacja
12. Radzenie sobie ze stresem,
13. Inteligencja emocjonalna
14. Ewaluacja szkoleń

d) Efektywna komunikacja w zespole; komunikacja zewnętrzna i wewnętrzna

1. Zespół – różnice, które łączą
2. Klient zewnętrzny / klient wewnętrzny

3. Style komunikacji od przegranej do synergii, komunikacja w zespole oparta na zaufaniu i współpracy
4. Organizacja czasu pracy a koszty prowadzenia działalności
5. Sposoby organizacji własnego czasu pracy
6. Natura emocji, stres długo i krótko terminowy, radzenie sobie z emocjami
7. Asertywność, kierowanie konfliktem
8. Jak ze sobą rozmawiać – parafraza, konstruktywna informacja zwrotna

e) Negocjacje handlowe, zawieranie umów

NEGOCJACJE

1. Negocjacje – istota problemu
2. Ocena partnera negocjacyjnego
3. Specyfika negocjacji handlowych
4. Przygotowanie do negocjacji handlowych
5. Wywieranie wpływu na partnera negocjacyjnego
6. Style prowadzenia negocjacji
7. Przebieg negocjacji handlowych
8. Techniki negocjacyjne
9. Zespół negocjacyjny
10. Uwarunkowania w negocjacjach
11. Rozpoznawanie manipulacji w negocjacjach
12. Konflikt negocjacyjny
13. Zakończenie negocjacji

ZAWIERANIE UMÓW HANDLOWYCH

1. Podstawowe zagadnienia z zakresu umów handlowych
2. Tryby zawierania umów gospodarczych
3. Kształtowanie treści umowy i jej modyfikacje
4. Zabezpieczenie realizacji kontraktów handlowych
5. Rozwiązywanie umów i ich skutki

Szczegółowe programy szkoleń muszą zostać przygotowane przez Wykonawcę, zgodnie z jego najlepszą wiedzą i doświadczeniem i przedstawione Zamawiającemu w ramach ewentualnych dalszych konsultacji, których celem będzie uzgodnienie najbardziej efektywnego i dopasowanego programu do potrzeb Zamawiającego (uczestników szkoleń).

W przypadku szkolenia trenerskiego, składającego się z I i II stopnia/poziomu zaawansowania, Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia badania potrzeb szkoleniowych w celu odpowiedniego podziału pracowników na grupy oraz przygotowania szkolenia dopasowanego do potrzeb uczestników w terminie do 15 dni od daty zawarcia umowy. Po badaniu potrzeb szkoleniowych, polegających m.in., na sprawdzeniu potrzeb szkoleniowych uczestników (przeprowadzenie ankiety, wywiadu). Wykonawca przedstawi Zamawiającemu rekomendacje w zakresie przydziału pracowników do poszczególnych szkoleń (I lub II stopień), dopasowaniu każdego stopnia/programu do kompetencji i potrzeb uczestników.

6. TRENERZY:

Legitymujący się minimum 10 letnim doświadczeniem zawodowym, oraz minimum 6 letnim doświadczeniem w przygotowywaniu i prowadzeniu szkoleń w poszczególnych dziedzinach.

7. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA:

Szkolenia muszą zostać przeprowadzone w okresie od dnia podpisania umowy do 31 grudnia 2014r. Wykonawca zobowiązany jest przedstawić Zamawiającemu propozycję harmonogramu szkoleń w terminie do 10 dni od daty podpisania Umowy. Ostateczny harmonogram szkoleń zostanie uzgodniony przez Strony.

8. MATERIAŁY SZKOLENIOWE, CERTYFIKATY, RAPORTY:

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia i ujęcia w zaoferowanej cenie uczestnikom szkolenia:

- materiałów szkoleniowych (w formie papierowej) lub podręcznika,
- materiałów piśmienniczych (notatnik wraz z długopisem).
- certyfikatów/zaświadczeń o ukończeniu szkolenia/zdania egzaminów.

Odbiór usługi zostanie udokumentowany podsumowującym raportem ze szkoleń przygotowanym przez Wykonawcę zawierającym podsumowanie wykonanych szkoleń, a także rekomendacje na przyszłość w związku z doskonaleniem pracowników w obszarze kompetencji „miękkich”.

9. ZOBOWIĄZANIA WYKONAWCY:

- 9.1. Przeprowadzenie badania potrzeb szkoleniowych uczestników szkolenia trenerskiego i określenie i uzgodnienie z Zamawiającym składu grup szkoleniowych.
- 9.2. Opracowanie programów szkoleń dopasowanych do potrzeb Zamawiającego (uczestników szkoleń).
- 9.3. Przygotowanie i uzgodnienie z Zamawiającym treści i formy materiałów szkoleniowych dla uczestników szkoleń.
- 9.4. Wydrukowanie materiałów szkoleniowych i przekazanie ich każdemu uczestnikowi szkoleń.
- 9.5. Przygotowanie i uzgodnienie z Zamawiającym agendy szkolenia.
- 9.6. Zapewnienie trenerów zaakceptowanych przez Zamawiającego.
- 9.7. Przygotowanie i przekazanie wszystkim uczestnikom szkoleń imiennych zaświadczeń o ukończeniu szkolenia. Zaświadczenie powinno zawierać: temat, termin, imię i nazwisko uczestnika szkolenia, imię i nazwisko trenera, a także podpis i pieczęć wykonawcy szkolenia.
- 9.8. Zamawiający zastrzega sobie możliwość delegowania na szkolenie swojego przedstawiciela w roli obserwatora, po uprzednim uzgodnieniu z Wykonawcą.

10. ZAŁĄCZNIKI DO OFERTY

- 10.1. Aktualny odpis z właściwego rejestru albo aktualne zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- 10.2. Program szkolenia/ń.
- 10.3. Kompetencje i doświadczenie trenerów/CV.

11. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY

- 11.1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę zgodnie z określonym wzorem.
- 11.2. Ofertę należy sporządzić w oryginale w języku polskim z zachowaniem formy pisemnej.

12. SPOSÓB OCENY OFERTY

- 12.1. Przy wyborze oferty będą brane pod uwagę następujące kryteria: cena oraz wartości merytoryczne szkolenia (program + CV trenera).
- 12.2. Po weryfikacji przesłanych ofert, Zamawiający dokona wyboru i powiadomi Wykonawców o swojej decyzji. Z wybranym Wykonawcą podpisana zostanie umowa regulująca szczegółowe warunki współpracy.
- 12.3. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców dodatkowych wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert.

13. MIEJSCE I TERMIN ZŁOŻENIA OFERTY

- 13.1. Ofertę należy przesłać w wersji elektronicznej (podpisaną i zeskanowaną) na adres: a.murzynowska@pansa.pl lub przesłać w wersji papierowej/złożyć osobiście pod adresem:

Polska Agencja Żeglugi Powietrznej
Dział Projektów Szkoleniowo - Rozwojowych
i Wyjazdów Służbowych

Al. Krakowska 4/6
02-284 Warszawa
Pokój 007 - Kancelaria

- 13.2. Ofertę należy złożyć/przesłać do dnia **10.09.2014** do godziny **13:00** z dopiskiem **Oferta na realizację „Szkoleń wspierających rozwój kompetencji „miękkich” pracowników PAŻP”**.
- 13.3. W przypadku wysłania oferty pocztą elektroniczną, prosimy o przesłanie oryginału oferty (w wersji papierowej) na powyżej podany adres w terminie 14 dni od dnia 10.09.2014r. Brak nadesłania oryginału oferty spowoduje wykluczenie oferty przesłanej elektronicznie.

14. KONTAKT Z ZAMAWIAJĄCYM

Osobą uprawnioną ze strony Zamawiającego do kontaktu z wykonawcami jest:

Aneta Murzynowska – Specjalista ds. Organizacji Szkoleń

Dział Projektów Szkoleniowo - Rozwojowych i Wyjazdów Służbowych

Tel.: 22 574 67 27

Mail: a.murzynowska@pansa.pl

15. INFORMACJE DODATKOWE

- 15.1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z zamówienia bez podania przyczyny rezygnacji.
- 15.2. Zamawiający informuje, że usługa związana jest z kształceniem zawodowym pracowników i zostanie opłacona ze środków publicznych.
- 15.3. Niniejsze zapytanie ofertowe nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy PZP (na podstawie art. 4 pkt 8 Ustawy Prawo Zamówień Publicznych).