

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### I. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zorganizowanie kompleksowej obsługi i przeprowadzenie 3 szkoleń wyjazdowych, dwudniowych, tematycznych wraz z noclegiem i transportem dla pracowników Wydziału Spraw Cudzoziemców Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie tj. dla 75 osób (trzy szkolenia po 25 osób).

Temat: Asertywna obsługa klienta wielokulturowego oraz skuteczne radzenie sobie ze stresem występującym podczas realizowanych zadań służbowych.

Program szkolenia Wykonawca skonsultuje z Zamawiającym, co najmniej 15 dni roboczych przed szkoleniem. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w programie.

Uczestnikami szkoleń będą pracownicy Wydziału Spraw Cudzoziemców Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie, na co dzień związani z obsługą klienta cudzoziemskiego, w tym prowadzący postępowania administracyjne. W pierwszym dniu szkoleniowym Wykonawca zapewni organizację szkolenia dot. asertywności oraz ćwiczenia zachowań asertywnych w różnych sytuacjach związanych z obsługą klienta wielokulturowego oraz zachowań życiowych. W drugim dniu szkolenia zorganizuje zajęcia dotyczące zarządzania stresem.

### II. Opis zadania

#### 1. Ogólny opis zadania, cel, uczestnicy

**1.1. Celem szkolenia** jest podniesienie kompetencji pracowników obsługujących obywateli państw trzecich w zakresie asertywnej obsługi klienta wielokulturowego oraz skutecznego radzenia sobie ze stresem występującym podczas realizowanych zadań służbowych. Szkolenie ma na celu umożliwienie pracownikom odróżnienia zachowań asertywnych od uległych i agresywnych oraz wyćwiczenie właściwej reakcji na ich występowanie. Dzięki blokom tematycznym dot. zarządzania stresem pracownicy Wydział Spraw Cudzoziemców będą wiedzieć, jak skutecznie radzić sobie ze stresem w sytuacji wymagającej podjęcia natychmiastowej decyzji oraz zdobędą świadomość własnego wzorca reakcji na stres.

**Bezpieczna przystań**

Projekt nr 13/14-2022/OG-FAMI pt.: „Wsparcie integracji cudzoziemców na Mazowszu ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb wynikających z masowego napływu obywateli państw trzecich spowodowanego wojną w Ukrainie” współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji i budżetu państwa

- 1.2. Uczestnicy szkolenia:** Szkolenia zostaną zorganizowane dla 75 osób (trzy szkolenia po 25 osób). Ostateczną liczbę uczestników Zamawiający określi nie później niż na 5 dni roboczych przed rozpoczęciem szkolenia.

## **2. Logistyka szkolenia**

### **2.1. Szkolenia odbędą się wg planu:**

#### **Dzień 1. czwartek:**

- 8:00 wyjazd z Warszawy z ul. Marszałkowskiej 3/5 busem/autokarem, przyjazd na miejsce szkolenia – po rozlokowaniu w pokojach dwuosobowych – szkolenie na temat asertywności oraz ćwiczenia zachowań asertywnych w różnych sytuacjach związanych z obsługą klienta wielokulturowego oraz zachowań życiowych (z przerwami kawowymi). Następnie obiad 2 daniowy z deserem w godzinach 12:30-14:00, po obiedzie do 18:30 dalszy ciąg szkolenia.
- Po wykładzie i godzinnej przerwie, o godz. 19:30 – uroczysta kolacja w pomieszczeniu (sali obiadowej) i zajęcia służące utrwaleniu zdobytej wiedzy i sprawdzeniu umiejętności w praktyce.
- Nocleg musi być zapewniony w pokojach dwuosobowych lub jednoosobowych (w obu przypadkach z łazienkami).

#### **Dzień 2. piątek:**

- Śniadanie godz. 7.00 - 8:00.
- Po śniadaniu: od 8:15 do 12:15 wykład dot. zarządzania stresem – z przerwą kawową
- 12:30-13:30 obiad dla uczestników
- 13:45 wyjazd do Warszawy- przyjazd na ul. Marszałkowską 3/5

Terminy oraz forma szkoleń zostaną dopasowane do obostrzeń, które będą obowiązywać w danym czasie ze względu na sytuację epidemiologiczną.

Zamawiający dopuszcza zmianę godzin posiłków. Propozycja zmiany musi zostać przedstawiona do akceptacji min. 5 dni przed rozpoczęciem cyklu szkoleń. Po zaakceptowaniu nie ma możliwości wprowadzenia zmian.

### **2.2 Miejsce realizacji i transport uczestników:**

Hotel posiadający kategorię 4 gwiazdek zgodnie z rozporządzeniem Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych

#### Bezpieczna przystań

Projekt nr 13/14-2022/OG-FAMI pt.: „Wsparcie integracji cudzoziemców na Mazowszu ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb wynikających z masowego napływu obywateli państw trzecich spowodowanego wojną w Ukrainie” współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji i budżetu państwa

obiektów w których są świadczone usługi hotelarskie (tj. Dz. U. z 2017 r. poz. 2166) z bezpłatnymi miejscami parkingowymi, znajdujący się na terenie województwa mazowieckiego, poza granicami administracyjnymi m. st. Warszawa, w odległości (**nie mniej niż 25 km i nie więcej niż 80 km**) od siedziby urzędu (Plac Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa) liczonej w linii prostej wg serwisu Google Maps.

Z uwagi na charakter szkolenia wymaga się, aby obiekt położony był w odległości co najmniej 1 km od dróg krajowych, ekspresowych, szybkiego ruchu, czynnych linii kolejowych oraz źródeł emitujących hałas.

Wykonawca zapewni transport dla wszystkich uczestników szkolenia wraz z bagażem z siedziby Zamawiającego ( ul. Marszałkowska 3/5) do miejsca szkolenia ( nie dalej niż 80 km od siedziby Zamawiającego) i z powrotem po zakończeniu szkolenia (ul. Marszałkowska 3/5). Bus nie może być starszy niż 5 lat. Musi być wyposażony w klimatyzację, pasy bezpieczeństwa oraz musi być sprawny pod względem technicznym.

Wyjazd w pierwszy dzień szkolenia nastąpi o godzinie 8:00. Środek transportu zostanie podstawiony przez Wykonawcę na ul. Marszałkowską 3/5 (adres Wydziału Spraw Cudzoziemców Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie). Bus dostępny w drugim dniu szkolenia do dyspozycji Zamawiającego od godz. 13:30. Wyjazd z hotelu o godz. 13:45. Zapewniony przez wykonawcę kierowca musi posiadać aktualne uprawnienia.

Sala konferencyjna/ szkoleniowa musi być dostosowana do liczby uczestników i musi być wyposażona w niezbędne wyposażenie na potrzeby przeprowadzenia szkolenia dla pracowników Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie (w tym: projektor multimedialny, laptop z oprogramowaniem MS Office podłączony do projektora, ekran, tablica flipchart lub magnetyczna wraz z markerami i papierem oraz krzesła i stoliki dla uczestników, możliwość zaciemnienia sali, dostęp do światła naturalnego, odpowiednie nagłośnienie, mikrofony bezprzewodowe (łącznie 2 szt.), bezprzewodowy dostęp do Internetu (Wi-Fi), zaplecze sanitarne w pobliżu sali konferencyjnej, obsługę techniczną sali w przypadku problemów lub usterek technicznych. Zamawiający będzie badał zgodność oferty z treścią SWZ w odniesieniu do reżimu sanitarnego obowiązującego na dzień świadczenia usługi (należy zastosować się do restrykcji obowiązujących w dniu świadczenia usługi). Sala musi być klimatyzowana.

Wykonawca zapewni również salę konferencyjną w drugim dniu szkolenia wraz z niezbędnym wyposażeniem na potrzeby przeprowadzenia szkolenia dla pracowników Mazowieckiego Urzędu Wojewódzkiego w Warszawie (w tym: projektor multimedialny, laptop z oprogramowaniem MS Office podłączony do projektora,

**Bezpieczna przystań**

Projekt nr 13/14-2022/OG-FAMI pt.: „Wsparcie integracji cudzoziemców na Mazowszu ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb wynikających z masowego napływu obywateli państw trzecich spowodowanego wojną w Ukrainie” współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji i budżetu państwa

ekran, tablica flipchart lub magnetyczna). Czas wykorzystania sali szkoleniowej: drugiego dnia szkolenia w godzinach 8:00-12:30.

Wykonawca zapewni jeden nocleg dla uczestników szkolenia w pokojach dwuosobowych lub jednoosobowych z łazienkami. Czas trwania doby hotelowej od przyjazdu na miejsce szkolenia (najpóźniej od godz. 10:00) pierwszego dnia szkolenia do godz. 13.30 drugiego dnia szkolenia. Miejsca noclegowe muszą znajdować się na terenie tego samego obiektu, co sale wykładowe. Nocleg dla maksymalnie 75 osób. Zamawiający, dopuszcza zmianę liczby noclegów – ostateczną liczbę noclegów Zamawiający określi nie później niż na 5 dni roboczych przed szkoleniem i przekaże Wykonawcy drogą elektroniczną (e-mail). W drugim dniu szkolenia doba hotelowa trwa do godziny 13.00, zakończenie obiadu planowane jest o godzinie 13.30, dlatego też Wykonawca powinien zapewnić pomieszczenie, w którym uczestnicy szkolenia będą mogli zostawić bagaże po wymeldowaniu z pokoi. Zamawiający zastrzega sobie możliwości weryfikacji warunków noclegowych.

### **2.3. Wykonawca zapewni wyżywienie dla uczestników szkolenia obejmujące:**

**Stały serwis kawowy w dniu pierwszym i drugim** (dni szkoleniowe) pobytu składający się z:

- kawy z ekspresu ciśnieniowego z dodatkami typu śmietanka lub mleko do kawy,
- herbaty – 4 rodzaje (w tym czarna, owocowa, zielona, miętowa) oraz świeżej cytryny w plasterkach,
- sypkiego cukru w cukiernicach,
- wody mineralnej gazowanej i niegazowanej w butelkach (1 os./min. 0,5 l),
- świeżych owoców sezonowych w całości, min. 3 rodzaje, np. pomarańcza, winogrono, jabłko, gruszki (1 os./ min. 100 g),
- 100 % soki owocowe – 3 rodzaje (1 os./ min. 200 ml) w dzbankach szklanych,
- mix. różnych ciast (minimum 3 rodzaje, 1 os./min. 150 g) i wybór ciastek (minimum 3 rodzaje, np. ciastka owsiane, pełnoziarniste z suszonymi owocami, bakaliami, orzechami), w tym jeden rodzaj ciasta/ciastek bezglutenowy, bezmleczny, bezcukrowy,

**Bezpieczna przystań**

Projekt nr 13/14-2022/OG-FAMI pt.: „Wsparcie integracji cudzoziemców na Mazowszu ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb wynikających z masowego napływu obywateli państw trzecich spowodowanego wojną w Ukrainie” współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji i budżetu państwa

**Jedno śniadanie w formie stołu szwedzkiego (w dniu drugim) składającego się z:**

- kawy z ekspresu ciśnieniowego z dodatkami typu śmietanka lub mleko do kawy w dzbanuszkach,
- herbaty – 4 rodzaje (w tym czarna, owocowa, zielona, miętowa) oraz świeżej cytryny w plasterkach,
- sypkiego cukru w cukiernicach,
- wody mineralnej gazowanej i niegazowanej w butelkach (1 os./min. 0,5 l),
- świeżych owoców sezonowych w całości, min. 3 rodzaje, np. pomarańcza, winogrono, jabłka, gruszki (1 os./ min. 100 g),
- 100 % soki owocowe – 3 rodzaje (1 os./ min. 200 ml) w dzbankach szklanych,
- sałatki – warzywne minimum 2 rodzaje do wyboru (1 os./min. 150 g),
- pieczywo ciemne i jasne – łącznie minimum 150 g na osobę;
- mleko z płatkami kukurydzianymi, owsianymi, żytnimi itp.,
- parówki, frankfurterki, jajecznicą ( 1 os./min. 150 g.)
- przystawki zimne składające się m.in. z: talerza wędlin (minimum 3 rodzaje, w tym szynka, kiełbasa, pasztet, łącznie minimum 150 g wędlin na osobę),
- wybór serów, składających się z co najmniej z 4 gatunków -minimum 200 g dla każdej osoby,
- dżem, miód,
- świeże warzywa, np. ogórki, pomidory, rzodkiewka, sałata (1 os./min. 100g).
- masło.

**Dwa obiady w formie bufetu (w dniu pierwszym i drugim) składającego się z:**

- zupa (1 os./min. 300 ml/g),
- dania głównego na ciepło – minimum 3 rodzaje dań do wyboru - mięsne/rybne/danie mączne np. pierogi (1 os./min. 150-200 g),
- surówki – minimum 2 rodzaje do wyboru (1 os./min. 150 g),
- minimum 2 rodzaje dodatków do wyboru typu: kasza, ziemniaki zapiekane (1 os./min. 150 g),
- deser minimum 2 rodzaje do wyboru (1 os./min. 150 g),

#### Bezpieczna przystań

Projekt nr 13/14-2022/OG-FAMI pt.: „Wsparcie integracji cudzoziemców na Mazowszu ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb wynikających z masowego napływu obywateli państw trzecich spowodowanego wojną w Ukrainie” współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji i budżetu państwa

- kawa z ekspresu ciśnieniowego, herbata, syрки cukier w cukiernicach, cytryna w plasterkach, śmietanka lub mleko do kawy,
- napoje bezalkoholowe – sok 100 %, min. 3 rodzaje w dzbankach szklanych, woda gazowana i niegazowana w butelkach szklanych. Napoje dostępne podczas obiadu również: herbata (dostępna bez ograniczeń), kawa (z ekspresu ciśnieniowego z funkcją cappuccino, z dodatkami – mleko, śmietanka, cukier, kawa 100% arabica dostępna bez ograniczeń),

#### Uroczysta kolacja w pierwszym dniu szkolenia (najpóźniej od godziny 19:30):

- Bufet ciepły (dania podane w bemaarach) min. 6 rodzajów do wyboru (w tym co najmniej dwa wegetariańskie), typu:
  - Pieczeń wieprzowa z sosem tymiarkowym (1 os./min. 150-200 g)
  - Eskalopki z indyka z sosem pomarańczowym (1 os./min. 150-200 g)
  - Ryba smażona (1 os./min. 150-200 g)
  - Roladki z cukinii w cieście naleśnikowym z pomidorem, rukolą i ziołowym serkiem (1 os./min. 200 g)
  - Grillowane warzywa / bakłażan, cukinia, papryka, pieczarki, koper włoski / ze struganym parmezanem, skropione oliwą rozmarynową (1 os./min. 200 g)
- Zimna płyta min. 10 rodzajów przekąsek do wyboru, typu: śledź po kaszubsku, sałatka z wędzonym kurczakiem i papryką, domowy pasztet z sosem żurawinowym, roladka wieprzowa, roladka drobiowa, łosoś w cieście francuskim ze szpinakiem (1 os./min. 150-200g)
- napoje dostępne podczas kolacji: herbata (dostępna bez ograniczeń), soki owocowe w 3 rodzajach smakowych (soki typu 100% podawane w butelkach o pojemności 0,3-0,4 l, dostępne przynajmniej 0,6 l na osobę), napoje smakowe gazowane w butelkach w ilości 0,5 l na osobę, woda mineralna gazowana i niegazowana w ilości 0,5 l na osobę.
- surówki – minimum 3 rodzaje do wyboru (1 os./min. 150 g),
- deser minimum 3 rodzaje do wyboru (1 os./min. 150 g)
- minimum 3 rodzaje dodatków do wyboru typu: kasza, ziemniaki zapiekane, ryż (1 os./min. 150 g),

Wszystkie posiłki muszą być przygotowane ze świeżych produktów oraz przygotowane w dniu podania. Menu oraz godziny posiłków będą ustalone 2 dni przed terminem szkolenia.

Wykonawca prześle drogą elektroniczną Zamawiającemu menu do akceptacji, nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem pierwszego szkolenia. Zamawiający może wprowadzić zmiany w menu nie później niż na 5 dni przed rozpoczęciem pierwszego szkolenia. Na każdy dzień szkolenia musi być przygotowane inne menu. Wykonawca zapewni niezbędną zastawę szklaną lub porcelanową oraz niezbędne sztuce metalowe w liczbie co najmniej odpowiadającej liczbie uczestników podczas każdego posiłku. Zamawiający nie dopuszcza użycia sztućców oraz naczyń jednorazowych. Wykonawca musi zapewnić obsługę kelnerską oraz porządek i czystość w trakcie całego szkolenia. Wszystkie posiłki muszą być przygotowane ze świeżych produktów oraz przygotowane w dniu podania.

### **3. Materiały szkoleniowe, certyfikaty i ocena szkolenia.**

**3.1.** W trakcie szkoleń zostaną rozdane materiały szkoleniowe zawierające:

a) program szkolenia,

b) materiały drukowane związane z tematem szkolenia: Wykonawca zobowiązany jest do wydrukowania i dostarczenia wydrukowanych materiałów bezpośrednio do miejsca organizacji spotkania, druk w kolorze (4+4). Na wszystkich materiałach drukowanych, w tym także na prezentacji będzie znajdowało się logo FAMI i nazwa projektu. W ramach materiałów będą również: notes, długopis metalowy, teczka konferencyjna z logiem projektu. Materiały po zakończeniu szkolenia przejdą na własność uczestników. Niezbędne informacje dotyczące prawidłowego oznaczenia materiałów szkoleniowych, list obecności oraz sprzętu znajdują się w Podręczniku Beneficjenta na stronie [www: https://copemswia.gov.pl/fundusze-2014-2020/fami/podrecznik-dla-beneficjenta/](https://copemswia.gov.pl/fundusze-2014-2020/fami/podrecznik-dla-beneficjenta/)

**3.2.** Po szkoleniu zostaną uczestnikom rozdane certyfikaty, w formie papierowej, potwierdzające uczestnictwo w szkoleniu, które przygotowuje Wykonawca. Zaświadczenia muszą posiadać logo Funduszu Azylu, Migracji i Integracji oraz nazwę Zamawiającego: Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie. Dodatkowo Zamawiający otrzyma wersje elektroniczne wydanych certyfikatów.

**3.3.** Po zakończeniu każdego szkolenia Wykonawca rozda uczestnikom przygotowane do wypełnienia arkusze indywidualnej oceny szkolenia, według wzoru zawartego w załącznikach do umowy. Wykonawca przedstawi dokumentację szkolenia w tym m.in. zbiorczą ocenę szkolenia na podstawie arkuszy indywidualnej oceny szkolenia, wykaz zaświadczeń potwierdzających ukończenie szkolenia, raport poszkoleniowy na temat przebiegu szkolenia oraz rekomendacje dla dalszego rozwoju pracowników, listy obecności nie później niż 5 dni roboczych po przeprowadzeniu każdego ze szkoleń.

**Bezpieczna przystań**

Projekt nr 13/14-2022/OG-FAMI pt.: „Wsparcie integracji cudzoziemców na Mazowszu ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb wynikających z masowego napływu obywateli państw trzecich spowodowanego wojną w Ukrainie” współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji i budżetu państwa

**3.4.** Wykonawca zapewni także osobę do koordynacji szkoleń, która będzie obecna wraz z grupą podczas realizacji całego przedsięwzięcia oraz mającą stały kontakt z przedstawicielem Zamawiającego. W gestii osoby wskazanej przez Wykonawcę do koordynacji szkoleń będzie także: - dokonanie rejestracji uczestników, - rozdanie materiałów szkoleniowych, - rozdanie i zebranie na koniec każdego szkolenia arkuszy indywidualnej oceny szkolenia, - zapewnienie uczestnikom przed rozpoczęciem szkoleń niezbędnych informacji organizacyjnych, w szczególności o planie szkoleń, a także bieżącej informacji o miejscu organizacji szkoleń, - współpraca przedstawiciela Zamawiającego z obsługą sali szkoleniowej w kwestiach dotyczących infrastruktury szkoleniowej, organizacji szkoleń.

**4. Wymagania względem trenerów:**

**4.1.** Zrealizował w okresie ostatnich pięciu lat co najmniej 10 dni szkoleniowych, stacjonarnych w zakresie komunikacji interpersonalnej i/lub komunikacji międzykulturowej, psychologii.

**5. Harmonogram organizacji szkoleń**

Lp.	Data	Liczba osób/dni	Uwagi dodatkowe
1.	18-19.05.2023r.	25 x 2dni	1 dzień: 8:00 wyjazd z Warszawy z ul. Marszałkowskiej 3/5 2 dzień: 13:45 wyjazd do Warszawy- przyjazd na ul. Marszałkowską 3/5
2.	15-16.06.2023r.	25 x 2dni	1 dzień: 8:00 wyjazd z Warszawy z ul. Marszałkowskiej 3/5 2 dzień: 13:45 wyjazd do Warszawy- przyjazd na ul. Marszałkowską 3/5
3.	29-30.06.2023r.	25 x 2dni	1 dzień: 8:00 wyjazd z Warszawy z ul. Marszałkowskiej 3/5 2 dzień: 13:45 wyjazd do Warszawy- przyjazd na ul. Marszałkowską 3/5

Zamawiający dopuszcza zmianę terminów szkoleń po jego wcześniejszej akceptacji. Po akceptacji terminów i podpisaniu umowy terminy nie ulegają zmianie.



## **UWAGA!!!**

Zamawiający informuje, iż wykonawca jest organizatorem każdego ze szkoleń w rozumieniu wytycznych Głównego Inspektora Sanitarnego. Świadczenie wszystkich usług objętych przedmiotem zamówienia MUSI odbywać się z przestrzeganiem aktualnych na dzień świadczenia usług wytycznych Głównego Inspektora Sanitarnego.

Przedmiot zamówienia nie jest usługą turystyczną w rozumieniu ustawy o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (tj. Dz. U. z 2022 r. poz. 511)