**Příloha č. 1 k výzvě pro podání nabídek**

**Detailní vymezení předmětu zakázky pro KA 6**

* Všechny níže uvedené kurzy musí být realizovány v českém jazyce a veškeré materiály (skripta, testy, dotazníky a další) musí být zpracovány a poskytnuty v českém jazyce. Prezenční listiny, skripta, osvědčení, potvrzení o absolvování a všechny ostatní podklady dodané dodavatelem budou obsahovat prvky povinné publicity dle pravidel OP Zaměstnanost.
* Všechny výukové materiály a pomůcky, budou poskytnuty v tištěné formě každému účastníkovi kurzu.
* Kompletní dokumentace k jednotlivým kurzům bude dodavateli v písemné formě dodána do 10 pracovních dnů od data konání kurzu.
* Pro kurzy obsažené v KA 6 s výjimkou kurzu Zvládání stresu a stresových situací platí, že vyučovací hodinou se rozumí 60 minut. Školicím dnem je pak myšlen den v délce 4 vyučovací hodiny bez přestávek. Přestávky navrhne uchazeč nad uvedený časový rozsah v min. počtu 2 v rozsahu 15 minut.
* Pro kurz Zvládání stresu a stresových situací platí, že školící den je v délce 8 vyučovacích hodin bez přestávek. Přestávky navrhne uchazeč nad uvedený časový rozsah v min. počtu 2 a pauzy na oběd (o délce 30 minut). Vyučovací hodinou se rozumí 60 minut.
* Termíny realizace kurzů „na míru“ budou navrženy dle požadavků zadavatele a to tak, že zadavatel si vyhrazuje právo na poskytování plnění ve dny, které jsou uvedeny u jednotlivých klíčových aktivit.
* **Pro kurz Zvládání stresu a stresových situací bude přesné místo realizace stanoveno později avšak s dostatečným předstihem tak, aby měl dodavatel možnost včas a řádně zajistit své služby. Uchazeč podáním nabídky akceptuje požadavek zadavatele na konání tohoto kurzu v pátky.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Název:** | **Klíčová aktivita č. 6: Rozvoj kompetencí zaměstnanců v oblasti komunikace s veřejností** |
| **Předmět zakázky:** | Předmětem zakázky je zajištění realizace vzdělávacích kurzů v oblasti komunikace s veřejností pro zaměstnance Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz. Předmět zakázky je rozdělen do 7 dílčích vzdělávacích aktivit (kurzů, školení), v rámci nichž bude proškoleno celkem 25 skupin zaměstnanců. Součástí nabídkové ceny jsou veškeré náklady spojené s řádným zajištěním předmětu plnění: zejména odměna lektora, cestovné, ubytování a stravné lektora, školící pomůcky a materiály pro všechny účastníky kurzů (skripta). Náklady na školící místnost a prezentační techniku (dataprojektor, flipchart, počítačové vybavení) nejsou součástí nabídkové ceny a budou poskytnuty zadavatelem. **Pouze v případě kurzů Zvládání stresu a stresových situací je navíc nutno na náklady uchazeče zajistit dopravu lektora na místo určené zadavatelem (v dojezdové vzdálenosti cca 60 km od Ostravy, v rámci MS kraje).** Součástí plnění je dodání dokumentace týkající se daného kurzu dodavatelem – tzn. prezenčních listin, vyhodnocení zpětné vazby včetně dotazníků a osvědčení o úspěšném absolvování školení, jehož podmínkou je vyplnění závěrečného testu účastníky kurzu na úrovni 80 % úspěšnosti. Testy budou rovněž nedílnou součástí této dokumentace. Těm, kteří nezískají osvědčení o úspěšném absolvování kurzu, bude vystaveno potvrzení o absolvování kurzu.Realizace kurzů bude probíhat v prostorách zadavatele (tj. na adrese uvedené ve Výzvě k podání nabídek), nebo, v případě kurzů Zvládání stresu a stresových situací, na místě zadavatelem stanoveném, v dojezdové vzdálenosti do 60 km od Ostravy v rámci MSK.Jedná se o kurzy **„na míru“** a jejich obsahová náplň musí být v souladu s požadavky zadavatele a zohledňovat potřeby cílové skupiny! Název kurzu se nemusí shodovat s názvem uvedeným ve výzvě či zadávací dokumentaci. **Názvy dílčích vzdělávacích aktivit jsou následující:*** Zásady efektivní komunikace s klientem
* Zvládání komunikace s náročným klientem
* Asertivita a její využití v jednání s klienty
* Zvládání stresu a stresových situací
* Profesionální asistentka
* Komunikace s klienty trpícími demencí
* Psychohygiena

**Výuka těchto kurzů bude probíhat vždy v úterky, nebo pátky!!!** |
| **Zásady efektivní komunikace s klientem** |
| **Počet účastníků:** | 82 |
| **Počet skupin:** | 6 |
| **Rozsah výuky:** | 2 dny / 8 hodin (pro 1 skupinu) |
| **Plánovaný termín realizace:** | květen 2018 – říjen 2019 |
| **Obsahová náplň:** | * Základní pravidla, druhy a specifika úřední komunikace
* Typologie klientů – povahová typologie, orientace v řeči těla klienta
* Příprava na jednání s klientem – cíl a struktura úředního rozhovoru
* Osobní jednání s klientem – zahájení rozhovoru, aktivní naslouchání, dotazy, zpětná vazba
* Telefonování a jeho pravidla
* Nejčastější chyby v komunikaci, jak předejít případným nedorozuměním
* Řešení konfliktních situací
* Nácvik modelových situací
* Dotazy, diskuse, závěr
 |
| **Zvládání komunikace s náročným klientem** |
| **Počet účastníků:** | 28 |
| **Počet skupin:** | 2 |
| **Rozsah výuky:** | 2 dny / 8 hodin (pro 1 skupinu) |
| **Plánovaný termín realizace:** | květen 2018 – říjen 2019 |
| **Obsahová náplň:** | * Typy a specifika jednotlivých skupin náročných klientů (nespolupracující, manipulátoři, duševně nemocní, nekomunikující, apod.)
* Základní pravidla komunikace s náročným klientem
* Příprava na jednání
* Jednání s obtížným klientem, zpětná vazba
* Typy a zdroje konfliktů, postup při řešení konfliktů
* Vybrané techniky zvládání konfliktů a jejich praktický nácvik
* Dotazy, diskuse, závěr
 |
| **Asertivita a její využití v jednání s klienty**  |
| **Počet účastníků:** | 65 |
| **Počet skupin:** | 5 |
| **Rozsah výuky:** | 2 dny / 8 hodin (pro 1 skupinu) |
| **Plánovaný termín realizace:** | květen 2018 – říjen 2019 |
| **Obsahová náplň:** | * Vymezení pojmu asertivita a asertivní jednání
* Pravidla asertivního jednání a sebeprosazení
* Jak říci asertivně ne, jak asertivně ukončovat nežádoucí rozhovory
* Jak reagovat na ostrou kritiku, agresivitu
* Obrana a reakce proti manipulaci
* Praktický nácvik základních asertivních technik
* Dotazy, diskuse, závěr
 |
| **Zvládání stresu a stresových situací** |
| **Počet účastníků:** | 122 |
| **Počet skupin:** | 8 |
| **Rozsah výuky:** | 1 den / 8 hodin (pro 1 skupinu) |
| **Plánovaný termín realizace:** | květen 2018 – říjen 2019 |
| **Obsahová náplň:** | * Co je stres a jak se projevuje v praxi
* Specifika stresu ve veřejné správě a na úřadě
* Typologie stresu – psychologický test
* Stresory (zdroje stresu), úrovně stresu, vnější a vnitřní vlivy
* Dlouhodobý stres a syndrom vyhoření
* Boj proti stresu a jeho odbourávání, kontrola nad stresovými situacemi
* Praktický nácvik základních technik relaxace, mindfullness
* Dotazy, diskuse, závěr
 |
| **Profesionální asistentka** |
| **Počet účastníků:** | 11 |
| **Počet skupin:** | 1 |
| **Rozsah výuky:** | 2 dny / 8 hodin  |
| **Plánovaný termín realizace:** | květen 2018 – říjen 2019 |
| **Obsahová náplň:** | * Základní okruhy práce asistentky
* Typy nadřízených a jejich očekávání, jak řídit jejich potřeby
* Efektivní zvládání práce asistentky – základy práce s časem, volba priorit
* Technická podpora a moderní nástroje práce asistentky (jak odhalit své skryté schopnosti, zásady profesionálního vystupování, jak ve své práci využít psychologii, aj.)
* Zvládání konfliktů
* Osobní rozvoj a vzdělávací potřeby asistentky (test osobnosti)
* Tipy a vychytávky, praktický nácvik situací z praxe asistentky
* Dotazy, diskuse, závěr
 |
| **Komunikace s klienty trpícími demencí** |
| **Počet účastníků:** | 11 |
| **Počet skupin:** | 1 |
| **Rozsah výuky:** | 2 dny / 8 hodin  |
| **Plánovaný termín realizace:** | květen 2018 – říjen 2019 |
| **Obsahová náplň:** | * Co je demence a jak se projevuje
* Specifika komunikace s klientem trpícím demencí a jeho okolím
* Techniky zjišťování potřeb u člověka s demencí
* Metody práce a terapie vhodná pro tyto klienty
* Praktický nácvik jednání a komunikace s osobami trpícími demencí
* Dotazy, diskuse, závěr
 |
| **Psychohygiena** |
| **Počet účastníků:** | 25 |
| **Počet skupin:** | 2  |
| **Rozsah výuky:** | 2 dny / 8 hodin (pro 1 skupinu) |
| **Plánovaný termín realizace:** | květen 2018 – říjen 2019 |
| **Obsahová náplň:** | * Psychohygiena a její funkce v profesi sociálního pracovníka
* Obecné zásady psychohygieny (tělesná a duševní)
* Techniky psychohygieny
* Frustrační tolerance a stresory v sociální práci
* Jak se změnit a lépe se o sebe starat
* Nácvik jednoduchých relaxačních technik
* Dotazy, diskuse, závěr
 |

|  |
| --- |
| **Klíčová aktivita Č. 6** |
| **Rozvoj kompetencí zaměstnanců v oblasti komunikace s veřejností** |
| **Předmět nabídky** | **Maximální jednotková cena za školící den (vč. DPH)** | **Počet školících dní** | **Počet účastníků / počet skupin** | **Maximální souhrnná cena za kurz (vč. DPH)** |
| Zásady efektivní komunikace s klientem | 15 000,- Kč | 12 | 82 / 6 | 180 000,- Kč |
| Zvládání komunikace s náročným klientem | 15 000,- Kč | 4 | 28 / 2 | 60 000,- Kč |
| Asertivita a její využití v jednání s klienty | 15 000,- Kč | 10 | 65 / 5 | 150 000,- Kč |
| Zvládání stresu a stresových situací\* | 30 000,- Kč | 8 | 122 / 8 | 240 000,- Kč |
| Profesionální asistentka | 15 000,- Kč | 2 | 11 / 1 | 30 000,- Kč |
| Komunikace s klienty trpícími demencí  | 15 000,- Kč | 2 | 11 / 1 | 30 000,- Kč |
| Psychohygiena | 15 000,- Kč | 4 | 25 / 2 | 60 000,- Kč |
| **Maximální cena celkem (vč. DPH)** | 750 000,- Kč |
| **Maximální cena celkem za klíčovou aktivitu č. 6 veřejné zakázky** |
| **Maximální cena celkem (vč. DPH):** |  |  | 750 000,- Kč |
| **Maximální cena celkem (bez DPH):** | 619 834.71,- Kč |
| **Výše DPH celkem:** | 130 165.29,- Kč |

\* V případě kurzu Zvládání stresu a stresových situací je školící den myšlen v rozsahu 8 hodin. Maximální jednotková cena za školící den u tohoto kurzu není přepočtena na dva dny jako u ostatních kurzů, kde školící den je myšlen v rozsahu 4 hodin.