

Příloha č.9: Specifikace předmětu veřejné zakázky – část E: PROFESIONÁLNÍ KOMUNIKACE V KONFLIKTNÍCH SITUACÍCH

Předmětem veřejné zakázky je vzdělávání zaměstnanců Městského úřadu Horažďovice v rámci projektu „Městský úřad Horažďovice – profesionalita s lidskou tvář II.“, reg. č. CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_033/0002879.

Tento projekt je spolufinancován Evropskou unií z prostředků ESF prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost.

Základní informace společná pro všechny části veřejné zakázky

V níže uvedeném textu mají pojem kurz, školení, vzdělávání totožný význam

Zadavatel požaduje:

- v případě, že budou účastníci rozděleni do skupin (předpokládá se u kurzů s vyšším počtem účastníků-vždy uvedeno u kurzu) – bude se školit každá skupina v jiný den z důvodu zachování chodu organizace (skupiny se předpokládají o velikosti max.18-20 účastníků), všechny skupiny příslušného kurzu musí být proškoleny do 4 měsíců,
- místo školení: Městský úřad Horažďovice, Velká zasedací místnost, Mírové náměstí 1, 341 01 Horažďovice (zadavatel poskytuje vlastní prostory o kapacitě cca 50 míst, vlastní projekční zařízení – stacionární dataprojektor, vlastní sociální zařízení)
- jednotlivá školení budou uskutečněna v neúřední dny, tj. v úterý nebo čtvrtek.
- mezi jednotlivými školícími dny v každé skupině bude odstup minimálně 13 kalendářních dnů
- v jeden školící den se bude školit pouze jedna skupina
- v měsících červenec a srpen budou probíhat školení minimálně
- stravování pro účastníky kurzu, stejně jako další doprovodné služby nejsou součástí předmětu veřejné zakázky a jejich zajištění je v kompetenci zadavatele.
- zadavatel požaduje zajištění školících materiálů pro příslušné účastníky (vyjma zajištění poznámkových bloků a psacích potřeb pro účastníky, které zadavatel nepožaduje)
- jakékoliv výjimky z výše uvedeného jsou uvedeny vždy u příslušného kurzu

Průběh školení

- zahájení školení: 08:00 hod.
- délka školení: max. 8 školících hodin á 45 min.
- přestávka během školení: min. 2x 10 min.
- přestávka – oběd: 45 min
- ukončení školení: max. do 15:30 hod
- jazyk kurzu: český
- zakončení kurzu znalostním testem
- po absolvování kurzu obdrží účastník vždy osvědčení

Akreditace kurzu není podmínkou

Informace rozdílná u každé části veřejné zakázky

Název kurzu (popis) – E: PROFESIONÁLNÍ KOMUNIKACE V KONFLIKTNÍCH SITUACÍCH

Zadavatel požaduje, aby tento kurz obsahoval téma **Zkvalitnění komunikace s občany a trénink konfliktních situací**

Místo plnění

Místem vzdělávání je Městský úřad Horažďovice, Mírové náměstí 1, 341 01 Horažďovice – velká zasedací místnost. Velká zasedací místnost je o kapacitě cca 50 míst. K dispozici je příslušenství: sociální zařízení, kuchyňka. Školící prostory tedy nejsou součástí předmětu veřejné zakázky, jejich zajištění je v kompetenci zadavatele.

Počet účastníků

Celkem účastníků	Počet dnů x skupina	Počet osob ve skupině
22	2x2	11+11

Počet vzdělávacích dnů

Počet vzdělávacích dnů: pro 22 osob školení o délce 2 dnů. Osoby jsou rozděleny do 2 skupin po 11 osobách, které budou školeny samostatně., tj. 2 dny každá totožná skupina (celkem tedy 4 školící dny).

PŘEDPOKLÁDANÝ TERMÍN PLNĚNÍ

Předpokládaná doba realizace: 09 – 10/2018

OBSAH PLNĚNÍ

Hlavním cílem vzdělávacího programu "**Zkvalitnění komunikace s občany a trénink konfliktních situací**" je:

- Zkvalitnění komunikace s občany.
- Digitální komunikace jako nástroj spolupráce, propagace, ale především jako rychlý a jednoduchý způsob přenosu informací vně a mimo úřad (organizaci), oslovení občana, organizace, kontakt s občanem, rozšiřování povědomí o úřadu apod.
- Způsoby komunikace, nevhodné způsoby elektronické komunikace.
- Nástroje pro online a offline komunikaci.
- Využívání různých druhů digitální komunikace v úřadu.
- Sjednocená komunikace v úřadě – Přítomnost (Aktuální dostupnost), Rychlé zprávy/chat, Sdílení datových a organizačních podkladů, Mobilita.
- Využití digitální komunikace a nástrojů pro týmový a osobní time management pro posílení komunikace
- Lepší zvládnutí konfliktních situací.
- Osvojení komunikačních dovedností, které usnadňují zvládnutí konfliktu, navázání komunikace a vyřešení věci.
- Dovednosti, které konfliktům předcházejí.
- Zvýšení jistoty vedení rozhovoru a zátěžové odolnosti pracovníků.
- Trénink vybraných modelových situací - video trénink.
- Individuální doporučení do praxe.

Forma: interaktivní výklad principů a diskuse. Cvičení, skupinové práce.

DALŠÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ

jako součást plnění poskytne dodavatel pro každého účastníka:

- Dodavatel poskytne účastníkům školení v potřebném počtu pro každý kurz výukové a podpůrné materiály a to školící materiály v listinné podobě v českém jazyce, které

budou účastníkům zůstat a školicí materiály v 1 vyhotovení určené pro archivaci v rámci projektu, dále materiály v elektronické podobě (kopie listinných materiálů včetně např. powerpointové prezentace z výuky a dalších školicích materiálů, které budou poskytnuty výhradně účastníkům projektu a pro archivaci)

- Dodavatel je povinen při plnění veřejné zakázky respektovat informační povinnost dle pravidel pro informování a komunikaci a vizuální identitu OPZ; zejména je povinen dodržovat, aby všechny písemné výstupy (tj. i školicí materiály) a prezentace byly opatřeny vizuální identitou OPZ. Dodavatel je povinen ke dni nabytí účinnosti smlouvy se s těmito pravidly seznámit a v případě, že dojde ke změně těchto pravidel, je dodavatel povinen používat vždy jejich aktuální verzi.
- Plnění této veřejné zakázky musí být zajištěno dostatečným počtem kvalifikovaných a specializovaných osob, přičemž dodavatel je povinen vždy zajistit, aby činnost vyžadující určitou kvalifikaci či specializaci byla vykonávána vždy takovými fyzickými osobami, které kvalifikaci či specializaci mají. Zadavatel je oprávněn si danou skutečnost na místě ověřit a dodavatel je povinen v takovém případě poskytnout účinnou součinnost

Zpracoval: František Kříž

Dne: 12/2017