



Příloha č. 4 k výzvě pro podání nabídek

Detailní vymezení předmětu zakázky pro část D

- 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 poklady 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 „na míru“ (tj. všechny, kromě KA2 a KA9) platí, že vyučovací hodinou se rozumí 60 minut. Školicím dnem je pak myšlen den 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).
- 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.
- Školení budou probíhat v termínech závazně stanovených uchazečem, které budou určeny na základě harmonogramu, který je uveden v příloze č. 25 výzvy. Tj. uchazeč navrhne možné termíny školení daného kurzu a zadavatel si z nich vybere vyhovující pro realizaci. Ne všechny navržené termíny musí být zadavatelem využity!
- **Pro kurz Zvládání stresu a stresových situací bude přesný termín stanoven až na základě vybraných termínů konání teambuildingu s dostatečným předstihem tak, aby měl dodavatel možnost včas a řádně zajistit své služby. Součástí nabídky tedy návrh konkrétních školicích dní být nemusí. Uchazeč však podáním nabídky akceptuje požadavek zadavatele na konání tohoto kurzu v pátky a dle harmonogramu (příloha č. 25) pro teambuilding.**



ČÁST D

| | |
|---|--|
| Název: | KA 6: Rozvoj kompetencí zaměstnanců v oblasti komunikace s veřejností |
| Předmět zakázky: | <p>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 proškolen celkem 25 skupin zaměstnanců.</p> <p>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, 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.</p> <p>Realizace kurzů bude probíhat v prostorách zadavatele, nebo, v případě kurzů Zvládání stresu a stresových situací, na místě zadavatelem stanoveném, v dojezdové vzdálenosti cca 60 km od Ostravy v rámci MSK.</p> <p>Jedná se o kurzy „na míru“ a jejich obsahová náplň musí být v souladu s požadavky zadavatele a zohledňovat potřeby cílové skupiny!</p> <p>Názvy dílčích vzdělávacích aktivit jsou následující:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 <p>Výuka těchto kurzů bude probíhat vždy v úterky, nebo pátky!!!</p> |
| Zásady efektivní komunikace s klientem | |
| Počet účastníků: | 82 |
| Počet skupin: | 6 |
| Rozsah výuky: | 1 den / 8 hodin (pro 1 skupinu) |
| Plánovaný termín realizace: | 05/2017 – 12/2017 |
| Obsahová náplň: | <ul style="list-style-type: none">• Základní pravidla, druhy a specifika úřední komunikace |



| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• 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• Návčik modelových situací• Dotazy, diskuse, závěr |
| Zvládání komunikace s náročným klientem | |
| Počet účastníků: | 28 |
| Počet skupin: | 2 |
| Rozsah výuky: | 1 den / 8 hodin (pro 1 skupinu) |
| Plánovaný termín realizace: | 02/2018 – 03/2018 |
| Obsahová náplň: | <ul style="list-style-type: none">• 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 návčik• Dotazy, diskuse, závěr |
| Asertivita a její využití v jednání s klienty | |
| Počet účastníků: | 65 |
| Počet skupin: | 5 |
| Rozsah výuky: | 1 den / 8 hodin (pro 1 skupinu) |
| Plánovaný termín realizace: | 09/2017 – 01/2018 |
| Obsahová náplň: | <ul style="list-style-type: none">• 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 návčik 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: | 05/2017 – 06/2017 a 04/2018 – 09/2018 |
| Obsahová náplň: | <ul style="list-style-type: none">• Co je stres a jak se projevuje v praxi |



| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• 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, mindfulness• Dotazy, diskuse, závěr |
| Profesionální asistentka | |
| Počet účastníků: | 11 |
| Počet skupin: | 1 |
| Rozsah výuky: | 1 den / 8 hodin |
| Plánovaný termín realizace: | 05/2017 |
| Obsahová náplň: | <ul style="list-style-type: none">• 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: | 1 den / 8 hodin |
| Plánovaný termín realizace: | 09/2017 |
| Obsahová náplň: | <ul style="list-style-type: none">• 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 |
| Psychohygienu | |
| Počet účastníků: | 25 |
| Počet skupin: | 2 (pro 1 skupinu) |
| Rozsah výuky: | 1 den / 8 hodin |
| Plánovaný termín realizace: | 05/2018 – 06/2018 |
| Obsahová náplň: | <ul style="list-style-type: none">• Psychohygienu a její funkce v profesi sociálního pracovníka• Obecné zásady psychohygieny (tělesná a duševní)• Techniky psychohygieny• Frustrační tolerance a stresory v sociální práci |



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Jak se změnit a lépe se o sebe starat• Nácvik jednoduchých relaxačních technik• Dotazy, diskuse, závěr |
|--|--|



| ČÁST D | | | | |
|---|---|----------------------------|---------------------------------------|--|
| KA 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 | 6 | 82 / 6 | 90 000,- Kč |
| Zvládání komunikace s náročným klientem | 15 000,- Kč | 2 | 28 / 2 | 30 000,- Kč |
| Asertivita a její využití v jednání s klienty | 15 000,- Kč | 5 | 65 / 5 | 75 000,- Kč |
| Zvládání stresu a stresových situací | 13 000,- Kč | 8 | 122 / 8 | 104 000,- Kč |
| Profesionální asistentka | 15 000,- Kč | 1 | 11 / 1 | 15 000,- Kč |
| Komunikace s klienty trpícími demencí | 15 000,- Kč | 1 | 11 / 1 | 15 000,- Kč |
| Psychohygiena | 15 000,- Kč | 2 | 25 / 2 | 30 000,- Kč |
| Maximální cena celkem za KA 6 (vč. DPH) | | | | 359 000,- Kč |
| Maximální cena celkem za ČÁST D veřejné zakázky | | | | |
| Maximální cena za část D celkem (vč. DPH): | | | | 359 000,- Kč |
| Maximální cena za část D celkem (bez DPH): | | | | 296 694.21,- Kč |
| Výše DPH za část D celkem: | | | | 62 305.79,- Kč |