

Opis Przedmiotu Zamówienia

Zakup usług szkoleniowych dla kadry
zarządzającej i pracowników w zakresie
zarządzania różnorodnością nowych modeli
organizacji pracy dla Brokera
Ubezpieczeniowego Merydian

w projekcie:

Opracowanie i wdrożenie rozwiązań sprzyjających poprawie
organizacji pracy w przedsiębiorstwie „MERYDIAN”
BROKERSKI DOM UBEZPIECZENIOWY SPÓŁKA AKCYJNA

1. SPIS TREŚCI

1.	SPIS TREŚCI	2
2.	WPROWADZENIE	3
3.	PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA	3
3.1.	Realizacja zamówienia:.....	43
3.2.	Cel	4
3.3.	Zakres szkoleń	4
3.4.	Wymogi dostępności i równości.....	76
3.5.	Dokumentacja szkoleniowa (obowiązkowa).....	7
3.6.	Warunki odbioru.	87
4.	SPIS ZAŁĄCZNIKÓW	<u>Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.</u> 8

2. WPROWADZENIE

Przedmiot Zamówienia: Przygotowanie, przeprowadzenie oraz udokumentowanie szkoleń dla kadry zarządzającej i pracowników Zamawiającego w zakresie: : innowacyjnych strategii wdrażania nowych modeli organizacji pracy; zarządzania różnorodnością w zespole oraz modelu przywództwa wszechstronnego , zarządzania różnorodnością w zespole oraz modelu przywództwa wszechstronnego dla Merydian w ramach Projektu Opracowanie i wdrożenie rozwiązań sprzyjających poprawie organizacji pracy w przedsiębiorstwie „MERYDIAN” BROKERSKI DOM UBEZPIECZENIOWY SPÓŁKA AKCYJNA

- 1) Niniejszy Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ) został opracowany w oparciu o:
 - a) Wniosek o dofinansowanie (WoD) Projektu Opracowanie i wdrożenie rozwiązań sprzyjających poprawie organizacji pracy w przedsiębiorstwie „MERYDIAN” BROKERSKI DOM UBEZPIECZENIOWY SPÓŁKA AKCYJNA, oraz
 - b) Raport z Audytu Organizacyjnego „MERYDIAN” Brokerski Dom Ubezpieczeniowy S.A.
- 2) Wykonawca jest zobowiązany przygotować szczegółowy program szkoleń dedykowanych dla Merydian tak, aby umożliwić pełną realizację Zadania 2 z WoD oraz wszystkich zaleceń Raportu z Audytu, które dotyczą w szczególności:
 - a) zarządzania różnorodnością,
 - b) podnoszenia kompetencji,
 - c) wsparcia dla wprowadzanych zmian organizacyjnych.
- 3) Zalecenia Raportu z Audytu dotyczące szkoleń z systemu CRM są realizowane w ramach odrębnych działań Zamawiającego i nie stanowią zakresu niniejszego zamówienia.
- 4) W przypadku rozbieżności interpretacyjnych pomiędzy OPZ a Raportem z Audytu, wiążące są zapisy niniejszego OPZ, przy czym Wykonawca ma obowiązek wskazać Zamawiającemu potencjalne ryzyka braku pełnej realizacji rekomendacji Raportu i zaproponować rozwiązanie.

3. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa realizacja szkoleń grupowych dla pracowników Zamawiającego, w ramach projektu dofinansowanego ze środków Unii Europejskiej. Szkolenia muszą wspierać wdrażanie pracy zdalnej, nowych procesów organizacyjnych oraz kompetencji cyfrowych pracowników zgodnie z Wnioskiem o Dofinansowanie oraz wynikami Audytu Organizacyjnego. Zamówienie obejmuje:

- 1) Zakup usług szkoleniowych dla kadry zarządzającej cz.1 - liczba osób objętych szkoleniem: 12, czas szkolenia 2 dni (16 godzin dydaktycznych).
- 2) Zakup usług szkoleniowych dla kadry zarządzającej cz.2 - liczba osób objętych szkoleniem: 12, czas szkolenia 2 dni (16 godzin dydaktycznych)
- 3) Zakup usług szkoleniowych dla pracowników - liczba osób objętych szkoleniem: 40, czas szkolenia 2 dni (15 godzin dydaktycznych).

Wynagrodzenie Wykonawcy ma charakter ryczałtowy i obejmuje kompleksową realizację szkoleń dla wskazanej liczby osób, **niezależnie od liczby grup szkoleniowych** oraz organizacji procesu szkoleniowego, z zastrzeżeniem spełnienia wszystkich wymagań określonych w OPZ.

3.1. Realizacja zamówienia:

- 1) Wszystkie szkolenia muszą być realizowane zgodnie z:
 - a) zasadami projektów współfinansowanych ze środków UE, w tym zasadami kwalifikowalności wydatków, monitoringu, dokumentowania, równości szans (w tym kobiet i mężczyzn) oraz dostępności (WCAG 2.1 na poziomie AA, Dostępność+)
 - b) wnioskiem o dofinansowanie Projektu (WOD),
 - c) umową o dofinansowanie,
 - d) Wytycznymi Instytucji Zarządzającej (dalej IZ),
 - e) Raportem z Audytu Organizacyjnego MERYDIAN,
 - f) Standardami dostępności WCAG 2.1 na poziomie AA.
- 2) Szkolenia co do zasady odbywać się będą w formie stacjonarnej, w salach znajdujących się w siedzibie Zamawiającego, które zostaną udostępnione Wykonawcy nieodpłatnie. W uzasadnionych szczególnymi potrzebami uczestników szkolenia przypadkach Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji szkoleń w formule zdalnej.
- 3) Harmonogram szkoleń zostanie uzgodniony z Zamawiającym. Przy czym:
 - a) po stronie Wykonawcy leży rekrutacja uczestników szkoleń oraz ustalenie optymalnych terminów realizacji szkoleń;
 - b) szkolenia dwudniowe mogą być realizowane w odstępie nie przekraczającym 14 dni,
 - c) harmonogram dla danego szkolenia musi zostać zaakceptowany co najmniej 14 dni przed jego rozpoczęciem,
 - d) szkolenia zostaną zrealizowane w ciągu 6 miesięcy od podpisania umowy.

3.2. Cel

- 1) Celem realizacji szkoleń jest:
 - a) przygotowanie pracowników do efektywnej pracy zdalnej i hybrydowej,
 - b) podniesienie kompetencji cyfrowych, komunikacyjnych oraz organizacyjnych,
 - c) wdrożenie zasad bezpieczeństwa danych i cyberbezpieczeństwa,
 - d) wsparcie grup o szczególnych potrzebach (pracownicy 50+, osoby z niepełnosprawnościami),
 - e) dostosowanie organizacji do nowych procesów zarządczych i regulaminów wynikających z projektu.

3.3. Zakres szkoleń

Wykonawca przeprowadzi szkolenia grupowe w zakresie:

1) Zakup usług szkoleniowych dla kadry zarządzającej cz.1 - Innowacyjne strategie wdrażania nowych modeli organizacji pracy.

Program szkolenia

- a) Identyfikacja potrzeb i projektowanie nowych modeli pracy;
 - i) Wprowadzenie do nowych modeli pracy: Przegląd i analiza trendów wpływających na ewolucję organizacji pracy, w tym pracy zdalnej, hybrydowej i elastycznych godzin pracy.
 - ii) Analiza potrzeb organizacji i pracowników: Jak zidentyfikować potrzeby i oczekiwania zarówno organizacji, jak i jej pracowników w kontekście nowych modeli pracy.
 - iii) Projektowanie nowych modeli pracy: Metody i narzędzia do projektowania elastycznych, efektywnych modeli pracy, które odpowiadają na identyfikowane potrzeby i wyzwania.

- b) Implementacja, zarządzanie i ocena nowych modeli pracy.
 - i) Wdrażanie nowych modeli pracy: Kluczowe kroki, narzędzia i techniki niezbędne do skutecznego wdrożenia nowych modeli organizacji pracy.
 - ii) Zarządzanie zespołami w zmienionym środowisku pracy: Best practices i wyzwania w zarządzaniu zespołami zdalnymi i hybrydowymi.
 - iii) Komunikacja zmian i zarządzanie oporem: Strategie efektywnej komunikacji zmian oraz techniki zarządzania oporem i niepewnością wśród pracowników.
 - iv) Monitoring i ocena nowych modeli pracy: Jak monitorować wpływ i efektywność nowych modeli pracy, zbierać feedback od pracowników i dostosowywać strategie na bieżąco.

2) Zakup usług szkoleniowych dla kadry zarządzającej cz.2 - Zarządzanie różnorodnością w zespole oraz model przywództwa wszechstronnego.

Program szkolenia

- a) Siła różnorodności zespołu – holistyczne myślenie o człowieku w biznesie:
 - i) Definicja różnorodności w kontekście zespołów.
 - ii) Korzyści płynące z różnorodności w zespołach.
 - iii) Wyzwania związane z różnorodnością zespołową.
- b) Zmiana paradygmatu myślenia o zespołach:
 - i) Podstawowa zasada stymulująca kreatywność zespołu.
 - ii) Nowe rodzaje zespołów.
 - iii) zarządzanie zespołem hybrydowym,
 - iv) monitorowanie wyników pracy i standardy odpowiedzialności.
- c) Indywidualne style działania – różnorodność w zespołach zadaniowych:
 - i) Cztery style zachowań na podstawie koncepcji C.G. Junga.
 - ii) Odmienny dominujący wzorzec działania w sytuacjach zadaniowych.
 - iii) Odmienny sposób podejmowania decyzji.
 - iv) Źródła problemów w odniesieniu do danego stylu działania.
 - v) Diagnoza i rozpoznawanie stylów działania w praktyce.
 - vi) Mieszanki stylów zachowań – wskazówki do działania.
 - vii) Symulacja sytuacji związanych z różnicami osobowościowymi i ich skutecznego rozwiązania.
- d) Budowanie różnorodnego zespołu zadaniowego:
 - i) Ośiem konkretnych kroków budowania różnorodnego zespołu.
 - ii) Strategie budowania zaufania wśród różnorodnych członków zespołu.
- e) Model przywództwa wszechstronnego:
 - i) Jak rozwijać wszechstronność korzystając z zasobów danego stylu działania.
 - ii) Lider forsujący vs lider aktywizujący, z uwzględnieniem dominującego stylu działania. Studia przypadków: analiza sytuacji konfliktowych i identyfikacja najlepszych praktyk rozwiązywania konfliktów oraz analiza sytuacji niskiej efektywności zespołu.
- f) Zarządzanie Różnorodnością i Zmianą:
 - i) Zarządzanie zespołem wielopokoleniowym i różnorodnością wiekową
 - (1) Unikanie uprzedzeń i mentoring międzypokoleniowy: style komunikacji i motywacji dla różnych grup wiekowych (w szczególności 50+) oraz budowanie inkluzywnych i efektywnych zespołów.
 - (2) Wykorzystanie potencjału kadry doświadczonej (50+): metody aktywnego starzenia się załogi, unikanie dyskryminacji ze względu na wiek i efektywne wykorzystanie potencjału doświadczonej kadry.

- ii) Przywództwo w Środowisku Zdalnym/Hybrydowym
 - (1) Przywództwo na odległość: metody oceny wyników pracy zdalnej, utrzymywanie zaangażowania zespołu w formule rozproszonej oraz zarządzanie zaufaniem w kontekście pracy hybrydowej.
 - (2) Monitorowanie pracy i standardy odpowiedzialności: ustalanie zadań, mierników i raportowanie wyników.
- iii) Warsztaty: modyfikacja Regulaminu Pracy Zdalnej
- iv) Komunikacja zmian organizacyjnych oraz reagowanie na opór pracowników

3) Zakup usług szkoleniowych dla pracowników - Modele Organizacji Pracy i zarządzania różnorodnością

Program szkolenia:

- a) Siła różnorodności zespołu - holistyczne myślenie o człowieku w biznesie;
 - i) Definicja różnorodności w kontekście zespołów.
 - ii) Korzyści płynące z różnorodności w zespołach.
 - iii) Wyzwania związane z różnorodnością zespołową.
- b) Zmiana paradygmatu myślenia o zespołach;
 - i) Podstawowa zasada stymulująca kreatywność zespołu.
 - ii) Nowe rodzaje zespołów.
- c) Identyfikacja potrzeb i projektowanie nowych modeli pracy.
 - i) Wprowadzenie do nowych modeli pracy: Przegląd i analiza trendów wpływających na ewolucję organizacji pracy, w tym pracy zdalnej, hybrydowej i elastycznych ewolucję godzin pracy.
 - ii) Analiza potrzeb organizacji i pracowników: Jak zidentyfikować potrzeby i oczekiwania zarówno organizacji, jak i jej pracowników w kontekście nowych zarówno modeli pracy.
 - iii) Projektowanie nowych modeli pracy: Metody i narzędzia do projektowania elastycznych, efektywnych modeli pracy, które odpowiadają na identyfikowane potrzeby i wyzwania.
- d) Obsługa systemów cyfrowych oraz narzędzi pracy zdalnej, w tym m.in.
 - i) komunikacja i współpraca online,
 - i) organizacja pracy zdalnej i narzędzia do współdzielenia dokumentów,
 - ii) ergonomia stanowiska pracy.
- e) Bezpieczeństwo danych i cyberbezpieczeństwo, w zakresie co najmniej:
 - i) przetwarzania danych osobowych podczas pracy zdalnej,
 - ii) rozpoznawania zagrożeń phishingowych,
 - iii) zasad bezpiecznego logowania i kontroli dostępu.
- f) Efektywna współpraca w zespole rozproszonym, w tym:
 - i) komunikacja online, netykieta,
 - (1) jak pisać wiadomości online,
 - (2) jak komunikować się na czacie / mailu / spotkaniu wideo,
 - (3) jak unikać konfliktów w komunikacji cyfrowej,
 - (4) jak zachowywać się w grupach online,
 - (5) jak formułować konstruktywne komunikaty,
 - (6) jak używać kamer/mikrofonów,
 - (7) jak planować i prowadzić spotkania zdalne,
 - ii) radzenie sobie z przeciążeniem informacyjnym.

- iii) rozwiązywanie konfliktów pracy zdalnej, hybrydowej,
 - iv) radzenie sobie z izolacją i problemami komunikacyjnymi, niewłaściwym przepływem informacji,
 - v) układanie modelu przepływu informacji.
- g) Regulamin Pracy Zdalnej i Work-Life Balance: wyjaśnienie/**wprowadzenie** nowego Regulaminu Pracy Zdalnej (np. procesy komunikacji, obieg dokumentów, prawo do bycia offline po godzinach), a także BHP przy pracy w domu, zgodnie ze znowelizowanym Kodeksem pracy.

3.4. Wymogi dostępności i równości

- 1) Wykonawca jest zobowiązany do:
 - a) Dostosowania sposobu prowadzenia szkolenia do osób uczestniczących w szkoleniu, w tym osób ze szczególnymi potrzebami z uwagi na wiek),
 - b) Opracowania i dostarczenia najpóźniej 3 dni przed terminem szkolenia materiałów szkoleniowych w formacie PDF/HTML, spełniających wymagania w zakresie dostępności cyfrowej (WCAG 2.1 AA),
 - c) zapewnienia możliwości zadawania pytań, wsparcia indywidualnego, prowadzenia zajęć metodą warsztatową opartą na aktywizacji osób uczestniczących;
 - d) stosowania języka prostego i jasnego komunikatu,
- 2) Szkolenia będą prowadzone w oparciu o równość szans płci. W programie edukacyjnym i sposobie kształcenia będą uwzględniane treści związane z równością szans kobiet i mężczyzn. Osoby prowadzące zajęcia muszą być przygotowane do prowadzenia szkoleń w sposób niestereotypowy i równościowy, który umożliwia włączenie w równym stopniu kobiet i mężczyzn.

3.5. Dokumentacja szkoleniowa (obowiązkowa)

- 1) Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu harmonogramu szkoleń co najmniej 30 dni przed realizacją szkolenia, oraz do jego aktualizacji w przypadku zmian.
- 2) Harmonogram musi umożliwić Zamawiającemu raportowanie terminów w systemie CST2021 zgodnie z wymogami projektu. Harmonogram musi zawierać co najmniej: temat szkolenia, dokładną datę i godziny realizacji oraz program szkolenia.
- 3) Wykonawca ma obowiązek udostępnić wszelkie niezbędne dane do zgłoszenia szkoleń w systemie CST2021 i obowiązku raportowania postępu. Zamawiający po zawarciu umowy przekaze Wykonawcy wytyczne w zakresie danych, które mają zostać udostępnione.
- 4) Dla każdego szkolenia Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia pełnej dokumentacji szkoleniowej wymaganej dla projektów współfinansowanych ze środków UE, obejmującej co najmniej:
 - a) imienne listy obecności uczestników z każdego dnia szkoleniowego,
 - b) formularze zgłoszeniowe uczestników,
 - c) program szkolenia,
 - d) dokumentację szkoleniową,
 - e) certyfikat potwierdzający odbycie szkolenia.

Wszystkie dokumenty muszą być przekazane Zamawiającemu w wersji cyfrowej (PDF + edytowalna DOCX/XLSX) i oznakowane zgodnie z wytycznymi (<https://funduszeue.lodzkie.pl/kfed/zasady-komunikacji-marki-fundusze-europejskie-2021-2027-obowiazujace-od-1-lutego-2025>).

Wszystkie materiały muszą być przygotowane z poszanowaniem praw autorskich i obejmować treści objęte programem szkolenia.

Materiały muszą być oznakowane właściwymi znakami projektowymi, które zostaną udostępnione przez Zamawiającego w terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy w formie elektronicznej, na wskazany przez Wykonawcę adres e-mail.

Zamawiający nie pokrywa kosztów dojazdów Wykonawcy.

3.6. Warunki odbioru.

- 1) Za zakończone szkolenie uważa się szkolenie, które zostało przeprowadzone zgodnie z warunkami zamówienia i potwierdzone protokołem odbioru.
- 2) Odbiór potwierdza protokół odbioru szkolenia zawierający:
 - a) listę uczestników z każdego dnia szkoleniowego,
 - b) raport z frekwencji (dla uczestników zdalnych),
 - c) program szkolenia,
 - d) dokumentacja szkoleniowa,
 - e) certyfikat potwierdzający odbycie szkolenia.
- 3) Dla każdego szkolenia Wykonawca jest zobowiązany prowadzić szczegółową ewidencję uczestników szkoleń,
- 4) Szkolenia mają spełniać wymagania określone w WoD