**Załącznik nr 1 do siwz**

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

realizacja szkoleń dla pracowników sektora transportu zbiorowego

Państwowy fundusz rehabilitacji osób niepełnosprawnych

WRZESIEŃ 2020

Spis treści

[**I.** **Cel i przedmiot zamówienia** 3](#_Toc49200570)

[**II.** **Szkolenia pilotażowe (ETAP I)** 4](#_Toc49200571)

[1. Cel szkolenia 4](#_Toc49200572)

[2. Uczestnicy szkoleń pilotażowych 4](#_Toc49200573)

[3. Zakres merytoryczny szkoleń 4](#_Toc49200574)

[4. Forma szkolenia i czas trwania szkolenia pilotażowego 6](#_Toc49200575)

[5. Termin, miejsce i liczba uczestników szkolenia pilotażowego 7](#_Toc49200576)

[6. Materiały związane z realizacją szkolenia pilotażowego: 8](#_Toc49200577)

[7. Catering/obsługa gastronomiczna szkolenia pilotażowego 9](#_Toc49200578)

[8. Rekrutacja 10](#_Toc49200579)

[9. Monitoring i ewaluacja szkoleń 10](#_Toc49200580)

[**III.** **Szkolenie dla trenerów (ETAP II)** 12](#_Toc49200581)

[1. Cel szkolenia 12](#_Toc49200582)

[2. Uczestnicy szkolenia 12](#_Toc49200583)

[3. Zakres merytoryczny szkolenia dla trenerów (TOT) 12](#_Toc49200584)

[4. Forma i czas trwania szkolenia dla trenerów 16](#_Toc49200585)

[5. Termin, miejsce i liczba uczestników szkolenia dla trenerów 17](#_Toc49200586)

[6. Materiały związane z realizacją szkolenia dla trenerów 18](#_Toc49200587)

[7. Catering/obsługa gastronomiczna szkolenia dla trenerów 19](#_Toc49200588)

[8. Zapewnienie noclegu uczestnikom szkolenia dla trenerów 21](#_Toc49200589)

[9. Uczestnicy 21](#_Toc49200590)

[10. Monitoring i ewaluacja szkolenia dla trenerów 21](#_Toc49200591)

[**IV.** **Cykl szkoleń dla pracowników przewoźników transportu zbiorowego kołowego i szynowego (ETAP III)** 22](#_Toc49200592)

[1. Cele cyklu szkoleniowego w podziale na postawy, wiedzę i umiejętności 22](#_Toc49200593)

[1.1. Cykl szkoleń dla pracowników transportu zbiorowego szynowego i kołowego (Szkolenie typ 1) 22](#_Toc49200594)

[1.2. Cykl szkoleń dla kadry zarządzającej w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego szynowego i kołowego (szkolenie typ 2) 24](#_Toc49200595)

[2. Uczestnicy szkoleń 24](#_Toc49200596)

[3. Zakres merytoryczny szkolenia 25](#_Toc49200597)

[3.1. Cykl szkoleń dla pracowników transportu zbiorowego szynowego i kołowego (szkolenie typ 1) 25](#_Toc49200598)

[3.2. Cykl szkoleń dla kadry zarządzającej w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego szynowego i kołowego (szkolenie typ 2) 27](#_Toc49200599)

[4. Forma i czas trwania cykli szkoleń 28](#_Toc49200600)

[4.1. Cykl szkoleń dla pracowników transportu zbiorowego kolejowego i kołowego (szkolenie typ 1) 28](#_Toc49200601)

[4.2. Cykl szkoleń dla kadry zarządzającej w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego kolejowego i kołowego (szkolenie typ 2) 29](#_Toc49200602)

[5. Terminy, miejsce i liczba uczestników cykli szkoleń 30](#_Toc49200603)

[6. Materiały związane z realizacją szkolenia 32](#_Toc49200604)

[7. Catering/obsługa gastronomiczna szkolenia 32](#_Toc49200605)

[7.1. Cykl szkoleń dla pracowników przewoźników transportu zbiorowego szynowego i kołowego (szkolenie typ 1) 32](#_Toc49200606)

[7.2. Cykl szkoleń dla kadry zarządzającej w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego szynowego i kołowego (szkolenie typ 2) 34](#_Toc49200607)

[8. Rekrutacja 35](#_Toc49200608)

[9. Monitoring i ewaluacja cyklu szkoleń 35](#_Toc49200609)

[**V.** **Oznakowanie przedmiotu zamówienia** 36](#_Toc49200610)

[**VI.** **Dodatkowe informacje dla Wykonawcy/postanowienia końcowe** 36](#_Toc49200611)

[**VII. Informacja o współfinansowaniu** 37](#_Toc49200612)

[**VIII.** **Załączniki** 37](#_Toc49200613)

# **Cel i przedmiot zamówienia**

1. Celem zamówienia jest:
   1. upowszechnienie standardów dostępności w transporcie zbiorowym szynowym i kołowym[[1]](#footnote-1) wśród pracowników szynowego i kołowego transportu zbiorowego;
   2. przygotowanie min. 30 trenerów zaproponowanych przez Wykonawcę do przeprowadzenia cyklu szkoleń dla pracowników przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego według koncepcji i przy użyciu materiałów przygotowanych przez Zamawiającego;
   3. przeprowadzenie cyklu szkoleń dla nie mniej niż 5 000 pracowników szynowego i kołowego transportu zbiorowego.
2. Przedmiot zamówienia obejmuje 3 Etapy:
   1. Etap I: dwa 2 – dniowe szkolenia pilotażowe dla łącznie 20 pracowników przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego;
   2. Etap II: 3 – dniowe szkolenie dla trenerów.
   3. Etap III: szkolenia dla pracowników przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego:
      1. co najmniej 996 dni szkoleniowych,
      2. 4 980 osób uczestniczących,
      3. Przewidziano dwa typy szkoleń: (1) dla pracowników (2) dla kadry zarządzającej.
3. Szczegółowe wymagania co do szkoleń każdego Etapu zawierają odpowiednio kolejne rozdziały niniejszego OPZ.

# **Szkolenia pilotażowe (ETAP I)**

## Cel szkolenia

Celem szkolenia pilotażowego jest przetestowanie i walidacja przygotowanego przez Zamawiającego programu szkoleniowego i materiałów szkoleniowych oraz uzyskanie informacji odnośnie do ewentualnych korekt materiałów przed planowanym cyklem szkoleń dla pracowników i kadry zarządzającej przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego.

## Uczestnicy szkoleń pilotażowych

Grupa docelowa szkoleń pilotażowych:

1. pracownicy przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego, zajmujący następujące stanowiska: sprzedawca biletów, pracownik obsługi dworca, pracownik infolinii, członkowie drużyny konduktorskiej, pracownik świadczący usługi asysty na dworcu, kontroler biletów, kierowca, motorniczy, pracownik działu kadr/zarządzania zasobami ludzkimi, trenerzy wewnętrzni;
2. pracownicy zarządców dworców zajmujący następujące stanowiska: sprzedawca biletów, pracownik obsługi dworca;
3. pracownicy zarządców infrastruktury wyznaczeni do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu (np. windy przyschodowej) i/lub świadczenia asysty np. w związku ze skorzystaniem z przejścia w poziomie szyn.

## Zakres merytoryczny szkoleń

Tytuł szkolenia: **Różni podróżni - warsztat o komunikacji bez barier dla osób pracujących w sektorze transportu zbiorowego**

**Dzień 1. Szkolenia pilotażowego**

Czas trwania szkolenia: **9:00 - 16:15**

| **Czas** | **Zagadnienia** |
| --- | --- |
| 9:00-10:30 | Wstęp, przywitanie, cele warsztatu, zapoznanie się, kontrakt.  Fakty i mity- co wiemy o naszych różnorodnych klientach, a co nam się tylko wydaje. Nie zawsze jest oczywiste, że ktoś potrzebuje wsparcia - uważność i empatia jako elementy obsługi pasażerów. |
| 10:30-10:45 | *Przerwa kawowa* |
| 10:45-12:15 | Mało wiedzy - sporo uprzedzeń:  Czym są choroby psychiczne i jak można wesprzeć podróżnych z taką dolegliwością?  Czym jest niepełnosprawność intelektualna i jakie są potrzeby podróżnych z niepełnosprawnością intelektualną? |
| 12:15-13:00 | *Obiad* |
| 13:00-14:30 | Kiedy dominują zmysły inne niż u Ciebie:  Potrzeby i obsługa klientów z niepełnosprawnością wzroku.  Potrzeby i obsługa klientów z niepełnosprawnością słuchu lub słuchu i mowy. |
| 14:30-14:45 | *Przerwa kawowa* |
| 14:45-16:15 | Kiedy przemieszczanie się jest utrudnione  Potrzeby i obsługa klientów poruszających się na wózku oraz z innym rodzajem sprzętu.  Praca domowa.  Podsumowanie dnia 1. |

**Dzień 2. Szkolenia pilotażowego**

Czas trwania szkolenia: **9:00 - 16:15**

| **Czas** | **Zagadnienia** |
| --- | --- |
| 9:00-10:30 | Przywitanie, rozmowa o pracy domowej - refleksje nt. stosowania standardów obsługi różnorodnych podróżnych.  Przypomnienie zasad obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do doświadczeń. |
| 10:30-10:45 | *Przerwa kawowa* |
| 10:45-12:15 | Podzielmy się doświadczeniem i wiedzą - analiza przykładów związanych z obsługą różnych podróżnych - ugruntowanie wiedzy i umiejętności związanych ze standardem, z dniem pierwszym szkolenia. |
| 12:15-13:00 | *Obiad* |
| 13:00-14:30 | Sytuacje trudne i budzące obawy osób pracujących w publicznym transporcie zbiorowym oraz sposoby ich rozwiązywania w odniesieniu do standardów - analiza przypadków zakomunikowanych i zebranych przez grupę. Ćwiczenie i analiza rozwiązań. |
| 14:30-14:45 | *Przerwa kawowa* |
| 14:45-16:15 | Sytuacje trudne, c.d.- ewakuacja  Podsumowanie warsztatów i runda końcowa.  Ankiety, zaświadczenia. |

## Forma szkolenia i czas trwania szkolenia pilotażowego

Szkolenie pilotażowe będzie miało formę warsztatu z elementami wykładu oraz ćwiczeniami.

1. Szkolenie prowadzone będzie przez ekspertów – członków zespołu projektowego Zamawiającego. Każde szkolenie prowadzone będzie przez 2 ekspertów/trenerów. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia dla nich wyżywienia podczas szkolenia oraz rezerwacji noclegu, jeśli będzie to niezbędne ze względu na miejsce, w którym szkolenia zostaną zorganizowane. Wykonawca zagwarantuje nocleg w miejscu szkolenia. Koszty noclegu ekspertów/trenerów pokryte zostaną bezpośrednio przez Zamawiającego.
2. Jedno szkolenie pilotażowe trwa 2 następujące po sobie dni, każdy z dni obejmuje 8 godzin szkoleniowych (1h=45 min). Jedno szkolenie pilotażowe trwa łącznie 16 godzin szkoleniowych.
3. Zamawiający nie zakłada konieczności zorganizowania noclegów dla uczestników szkoleń pilotażowych.

## Termin, miejsce i liczba uczestników szkolenia pilotażowego

**Terminy szkolenia pilotażowego oraz liczba dni:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Rodzaj szkolenia** | **Termin/Terminy** | **Liczba dni** |
| 1. | Szkolenie pilotażowe | II połowa stycznia 2021 r. | **2 szkolenia (4 dni szkoleniowe łącznie)**  [2 dni szkoleniowe dla każdej grupy szkoleniowej] |

**Liczba uczestników:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Rodzaj szkolenia** | **Maksymalna liczba grup szkoleniowych** | **Maksymalna liczba osób w grupie szkoleniowej** |
| 1. | Szkolenie pilotażowe | 2 grupy | 10 osób |

**Miejsce szkolenia pilotażowego:**

1. Szkolenia pilotażowe obejmą pracowników zrekrutowanych przez Zamawiającego. Zamiarem Zamawiającego jest pilotaż na terenie 2 województw. Miejsce szkolenia powinno znajdować się na terenie danego województwa.
2. Miejsce w mieście wojewódzkim lub powiatowym dostępnym transportem publicznym.
3. Miejsce szkolenia musi być dostępne dla osób z niepełnosprawnościami z uwzględnieniem toalet, szatni i miejsc, w których będzie podawany obiad.
4. Wymagania dotyczące sali szkoleniowej i sprzętu:
   1. Sala wynajęta w hotelu o standardzie minimum 3 gwiazdkowym lub centrum konferencyjnym odpowiadającym standardem hotelowi co najmniej 3-gwiazdkowemu,
   2. Wyposażona zgodnie z przepisami BHP, wymogami epidemicznymi, klimatyzowana, posiadająca okna, dostosowana do liczby uczestników,
   3. Sala bez stołów dla uczestników. Wyłącznie stół na materiały trenerskie. Krzesła ustawione w tzw. „podkowę”, tak aby nie utrudniały przeprowadzania ćwiczeń i poruszania się osób z niepełnosprawnością ruchową. Ustawienie krzeseł powinno być tak zorganizowane, aby prezentacja multimedialna była widoczna oraz czytelna, a przekaz prezentującego słyszalny dla wszystkich uczestników szkolenia, musi być zapewniona odległość 1,5 – 2 m odległość od siebie miejsc siedzących,
   4. Sprzęt (ekran, projektor multimedialny zdolny do współpracy z laptopem, pilot do obsługi projektora, wskaźnik laserowy, tablica typu flipchart z markerami),
   5. Laptop kompatybilny z projektorem z zainstalowanym oprogramowaniem biurowym, które zapewni możliwość poprawnej edycji materiałów szkoleniowych przygotowanych przez Zamawiającego w MS Office i przekazanych Wykonawcy oraz z dostępem do Internetu,
   6. Obsługa techniczna sprzętu,
   7. Zaplecze sanitarne, szatnie dostępne dla osób z niepełnosprawnościami,
   8. Bezprzewodowy dostęp do Internetu.

## Materiały związane z realizacją szkolenia pilotażowego:

1. Wykonawca musi zapewnić na każdym dniu szkolenia:
   1. Wydrukowany podręcznik dla każdego uczestnika każdego szkolenia,
   2. Papier do flipcharta,
   3. Flamastry i markery dla każdego trenera,
   4. Długopis dla każdego uczestnika,
   5. Jedną parę nożyczek dla każdej pary trenerskiej,
   6. Samoprzylepne karteczki wielokrotnego użycia,
   7. Kartki papieru A4 do zapisywania dla uczestników (min. pół ryzy na grupę szkoleniową),
   8. Cukierki, lizaki lub owoce dla uczestników szkolenia jako nagrody za wykonane podczas szkolenia ćwiczenia,
   9. 1 wózek dla osób niepełnosprawnych - standardowy,
   10. 1 wózek dla osób niepełnosprawnych - aktywny,
   11. Opaski na oczy, tzw. opaski na oczy do spania wykonane z materiału (1. opaska na 1. uczestnika).
2. Podręcznik dla uczestników szkolenia jest opracowywany przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany będzie do jego wydrukowania i dostarczenia na miejsce szkolenia tak, aby był on dostępny dla każdego uczestnika szkolenia. Podręcznik liczy ok. 45 stron, musi zostać wydrukowany dwustronnie, w sposób czytelny, w jednej z powszechnie stosowanych czcionek, w kolorze, z miejscem na notatki przewidzianym w materiale, na papierze zeszytowym o gramaturze minimum 80g/m², w formacie A4.
3. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian w Podręczniku po realizacji szkolenia pilotażowego.

## Catering/obsługa gastronomiczna szkolenia pilotażowego

1. Wykonawca musi zapewnić 2 przerwy kawowe i 1 x obiad w każdym z dwóch dni szkoleniowych.
2. **Wymagania dotyczące cateringu w czasie:**
   1. przerw kawowych (wymogi przedstawione dla 1 przerwy kawowej)
      1. Napoje zimne – woda gazowana i niegazowana (po 0,5l na osobę, co najmniej dwa rodzaje soków owocowych);
      2. Napoje gorące – świeżo parzona, gorąca kawa, gorąca woda w termosach, herbata w torebkach (min. trzy rodzaje), mleko do kawy w dzbankach, cytryna, cukier;
      3. Kilka rodzajów ciastek/rogalików/mini drożdżówek/owoców;
      4. Serwis gastronomiczny (zastawa porcelanowa i szklana), obsługa;
      5. Dodatkowo woda gazowana i niegazowana ustawiona na stołach przez cały czas trwania szkolenia, uzupełniana na bieżąco (co najmniej 0,5 litra na osobę).
   2. obiadu, którego menu będzie obejmować (wymogi przedstawione dla 1 obiadu):
      1. Zupy – 2 rodzaje do wyboru;
      2. Dania ciepłe – 2 rodzaje do wyboru, w tym 1 wegetariańskie/wegańskie;
      3. Dodatki skrobiowe – 2 rodzaje do wyboru;
      4. Surówki/Sałatki/Dodatki warzywne – 3 rodzaje;
      5. Deser – 2 rodzaje;
      6. Napoje zimne – woda gazowana i niegazowana, sok owocowy;
      7. Napoje gorące – świeżo parzona, gorąca kawa, gorąca woda w termosach, herbata w torebkach (min. trzy rodzaje), mleko do kawy w dzbankach, cytryna, cukier;
      8. Serwis gastronomiczny (zastawa porcelanowa i szklana), obsługa kelnerska.
3. **Sposób podania przerw kawowych i obiadów:** 
   1. w formie dopuszczonej w czasie pandemii.
   2. o ile będzie to zgodne z zaleceniami epidemicznymi Zamawiający dopuszcza możliwość podawania posiłków w formie szwedzkiego stołu z zapewnieniem zastawy porcelanowej i szklanej (filiżanki, talerzyki), szklanek, oraz widelczyków i łyżeczek, a także sztućców metalowych, papierowych serwetek, zapewnienia dekoracji.
4. Wykonawca zapewni miejsce na posiłki w tym samym budynku co sala szkoleniowa, dostępne dla osób z niepełnosprawnościami oraz umożliwiające spożywanie posiłków na siedząco.

## Rekrutacja

1. Za rekrutację uczestników szkoleń pilotażowych odpowiedzialny jest Zamawiający.
2. W szkoleniu pilotażowym weźmie udział łącznie 20 osóbbędących pracownikami przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego.

## Monitoring i ewaluacja szkoleń

Wykonawca jest zobowiązany do:

1. Prowadzenia stałego monitoringu szkoleń pilotażowych poprzez zebranie od ich uczestników ankiet ewaluacyjnych po każdym dniu szkolenia.
2. Wzory ankiet zostaną przekazane przez Zamawiającego w terminie 10 dni od dnia podpisania umowy.

# **Szkolenie dla trenerów (ETAP II)**

## Cel szkolenia

Celem szkolenia dla trenerów jest uzyskanie przez nich wiedzy i umiejętności w zakresie poszczególnych elementów opracowanej przez Zamawiającego metodyki cyklu szkoleń i ich treści.

## Uczestnicy szkolenia

Grupę docelową szkolenia stanowi minimalnie 30 i maksymalnie 45 trenerów zaproponowanych przez Wykonawcę do realizacji cyklu szkoleń dla pracowników i kadry zarządzającej przewoźników transportu zbiorowego.

Zamawiający zakłada, że minimalnie 10 i maksymalnie 15 trenerów zaproponowanych przez Wykonawcę do realizacji cyklu szkoleń będzie pełniło rolę tzw. trenerów wiodących, którzy prowadzić będą 2 dni szkoleniowe w przypadku szkoleń typu 1 w Etapie III. Co najmniej 20 i maksymalnie 30 trenerów zaproponowanych przez Wykonawcę będzie współprowadziło szkolenie z trenerami wiodącymi w wymiarze łącznie równym jednemu dniowi szkoleniowemu w ramach cyklu szkoleniowego dla jednej grupy szkoleniowej.

## Zakres merytoryczny szkolenia dla trenerów (TOT[[2]](#footnote-2))

Tytuł szkolenia: **Różni podróżni - warsztat o komunikacji bez barier dla osób pracujących w sektorze transportu zbiorowego**

**Dzień 1. Szkolenia dla trenerów** (udział biorą wyłącznie tzw. trenerzy wiodący)

Czas trwania szkolenia: **11:00-18:30**

| **Czas** | **Zagadnienia** | **Poziom TOT** |
| --- | --- | --- |
| 11:00-12:30 | Przywitanie się, przedstawienie celów, ustalenie zasad.  Przedstawienie założeń i idei projektu. Informacja o szkoleniach i o standardach.  Zapoznanie się i integracja trenerów. | Objaśnienie metodyki prowadzenia modułów, wprowadzania ćwiczeń. Odpowiedzi na pytania trenerek i trenerów.  Praktyczne rady dot. pracy.  Przeprowadzanie ćwiczeń integrujących grupę trenerów i trenerek. |
| 12:30-12:45 | *Przerwa kawowa* |  |
| 12:45-14:15 | Przedstawienie cykli szkoleń oraz idei i metodyki pracy w dwudniowym cyklu dla pracowników - ujęcie praktyczne. | Objaśnienie metodyki prowadzenia modułów, wprowadzania ćwiczeń. Odpowiedzi na pytania trenerek i trenerów.  Praktyczne rady dot. pilnowania czasu.  Przeprowadzanie ćwiczeń. |
| 14:15-15:15 | *Obiad* |  |
| 15:15-16:45 | Przedstawienie idei i metodyki pracy w szkoleniu 4 h. dla kadry zarządzającej z naciskiem na kwestie współpracy i promocji standardów wśród przewoźników. | Objaśnienie metodyki prowadzenia modułów dla kadry zarządzającej, wprowadzania ćwiczeń. Odpowiedzi na pytania trenerek i trenerów.  Praktyczne rady dot. pracy i wprowadzania informacji o standardach.  Przeprowadzanie ćwiczeń. |
| 16:45-17:00 | *Przerwa kawowa* |  |
| 17:00-18:30 | Rola trenerów w pracy w projekcie.  Dyskusja. Ćwiczenie metod, wolne wnioski, podsumowanie 1. dnia. | Czas na dyskusję trenerską i przygotowanie do następnych dwóch dni. |

**Dzień 2. i 3. Szkolenia dla trenerów** (udział biorą wszyscy trenerzy)

Czas trwania szkolenia: **Dzień 2. 11:00 - 18:30**

| **Czas** | **Zagadnienia** | **Poziom TOT** |
| --- | --- | --- |
| 11:00-12:30 | Wstęp, przywitanie, cele warsztatu, najważniejsze informacje o pracy trenerów w projekcie, zapoznanie się, kontrakt.  Fakty i mity- co wiemy o naszych różnorodnych klientach, a co nam się tylko wydaje. Nie zawsze jest oczywiste, że ktoś potrzebuje wsparcia - uważność i empatia jako elementy obsługi pasażerów. | Przywitanie się i przedstawienie idei cyklu szkoleń oraz matrycy, scenariusza i idei pracy trenerskiej w projekcie.  Objaśnienie metodyki prowadzenia modułu, wprowadzania ćwiczeń. Odpowiedzi na pytania trenerek i trenerów.  Praktyczne rady dot. pracy. |
| 12:30-12:45 | *Przerwa kawowa* |  |
| 12:45-14:15 | Mało wiedzy - sporo uprzedzeń:  Czym są choroby psychiczne i jak można wesprzeć podróżnych z taką dolegliwością?  Czym jest niepełnosprawność intelektualna i jakie są potrzeby podróżnych z niepełnosprawnością intelektualną? | Wprowadzenie zagadnienia przez ekspertkę z Instytutu Transportu Samochodowego (ITS).  Objaśnienie metodyki prowadzenia modułu, wprowadzania ćwiczeń. Odpowiedzi na pytania trenerek i trenerów.  Praktyczne rady dot. pracy i pilnowania czasu. |
| 14:15-15:15 | *Obiad* |  |
| 15:15-16:45 | Kiedy dominują zmysły inne niż u Ciebie:  Potrzeby i obsługa klientów z niepełnosprawnością wzroku.  Potrzeby i obsługa klientów z niepełnosprawnością słuchu lub słuchu i mowy. | Objaśnienie metodyki prowadzenia modułu, wprowadzania ćwiczeń. Odpowiedzi na pytania trenerek i trenerów.  Praktyczne rady dot. pracy i pilnowania czasu.  Przeprowadzanie ćwiczeń. |
| 16:45-17:00 | *Przerwa kawowa* |  |
| 17:00-18:30 | Kiedy przemieszczanie się jest utrudnione  Potrzeby i obsługa klientów poruszających się na wózku oraz z innym rodzajem sprzętu.  Praca domowa.  Podsumowanie dnia 1. | Objaśnienie metodyki prowadzenia modułu, wprowadzania ćwiczeń. Odpowiedzi na pytania trenerek i trenerów.  Praktyczne rady dot. pracy i pilnowania czasu.  Przeprowadzanie ćwiczeń. |

**Dzień 3. Szkolenia dla trenerów** (udział biorą wszyscy trenerzy)

Czas trwania szkolenia: **9:00 - 16:30**

| **Czas** | **Zagadnienia** | **Poziom TOT** |
| --- | --- | --- |
| 9:00-10:30 | Przywitanie, rozmowa o pracy domowej - refleksje nt. stosowania standardów obsługi różnorodnych podróżnych.  Przypomnienie zasad obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do doświadczeń. | Objaśnienie metodyki prowadzenia modułu, wprowadzania ćwiczeń. Odpowiedzi na pytania trenerek i trenerów.  Praktyczne rady dot. pracy i pilnowania czasu.  Przeprowadzanie ćwiczeń. |
| 10:30-10:45 | *Przerwa kawowa* |  |
| 10:45-12:15 | Podzielmy się doświadczeniem i wiedzą - analiza przykładów związanych z obsługą różnych podróżnych - ugruntowanie wiedzy i umiejętności związanych ze standardem, z dniem pierwszym szkolenia. | Objaśnienie metodyki prowadzenia modułu, wprowadzania ćwiczeń. Odpowiedzi na pytania trenerek i trenerów.  Praktyczne rady dot. pracy i pilnowania czasu.  Przeprowadzanie ćwiczeń. |
| 12:15-13:15 | *Obiad* |  |
| 13:15-14:45 | Sytuacje trudne i budzące obawy osób pracujących w publicznym transporcie zbiorowym oraz sposoby ich rozwiązywania w odniesieniu do standardów - analiza przypadków zakomunikowanych i zebranych przez grupę. Ćwiczenie i analiza rozwiązań. | Objaśnienie metodyki prowadzenia modułu, wprowadzania ćwiczeń. Odpowiedzi na pytania trenerek i trenerów.  Praktyczne rady dot. pracy i pilnowania czasu.  Przeprowadzanie ćwiczeń. |
| 14:45-15:00 | *Przerwa kawowa* |  |
| 15:00-16:30 | Sytuacje trudne, c.d.- ewakuacja  Podsumowanie warsztatów i runda końcowa.  Ankiety, zaświadczenia. | Praktyczna rozmowa, podsumowanie, ustalenie zasad kontaktu i dalszej współpracy z zakontraktowaną przez Zamawiającego ekspertką wiodącą ds. metodyki szkoleń. |

## Forma i czas trwania szkolenia dla trenerów

1. Szkolenie będzie miało formę warsztatu z elementami wykładu oraz ćwiczeniami.
2. Szkolenie prowadzone będzie przez zakontraktowanego przez Zamawiającego eksperta wiodącego ds. metodyki szkoleń i 1 eksperta – członka zespołu projektowego Zamawiającego. Zamawiający zakłada także udział maksymalnie 2 zakontraktowanych przez siebie dodatkowych trenerów. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia dla nich wyżywienia podczas szkolenia oraz rezerwacji noclegu, jeśli będzie to niezbędne. Wykonawca zagwarantuje nocleg w miejscu szkolenia.
3. Szkolenie trwa 3 następujące po sobie dni, każdy obejmujący 8 godzin szkoleniowych (1 godz. szkoleniowa=45 min.). Łącznie szkolenie trwa 24 godziny szkoleniowe. W 1 dniu szkolenia udział wezmą wyłącznie tzw. trenerzy wiodący. Wszyscy trenerzy uczestniczyć będą w pozostałych 2 dniach szkoleniowych.
4. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia podczas 3 dni szkoleniowych:
   1. wyżywienia dla uczestników szkolenia oraz maksymalnie 4 osób prowadzących szkolenie, oraz
   2. noclegów dla uczestników szkolenia: 2 noclegów dla trenerów wiodących, 1 noclegu dla pozostałych trenerów,
   3. noclegów dla osób prowadzących szkolenie: 2 noclegów dla eksperta wiodącego ds. metodyki szkoleń i 2 noclegów dla trenerów dodatkowych.

## Termin, miejsce i liczba uczestników szkolenia dla trenerów

**Terminy szkolenia dla trenerów liczba dni:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Rodzaj szkolenia** | **Termin/Terminy** | **Liczba dni** |
| 1. | Szkolenie dla trenerów | II połowa lutego 2021 r. | **3 dni szkoleniowe** [1 dzień wyłącznie dla trenerów wiodących i 2 dni dla wszystkich trenerów] |

**Liczba uczestników:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Rodzaj szkolenia** | **Maksymalna liczba grup szkoleniowych** | **Maksymalna liczba osób w grupie szkoleniowej** |
| 1. | Szkolenie dla trenerów | 2 grupy | 23 osoby |

**Miejsce szkolenia dla trenerów:**

1. Szkolenie odbędzie się w mieście wojewódzkim.
2. Miejsce szkolenia musi być dostępne dla osób z niepełnosprawnościami, z uwzględnieniem toalet, szatni i miejsc, w których będzie podawany obiad,
3. Wymagania dotyczące sali szkoleniowej i sprzętu:
   1. Sala wynajęta w hotelu o standardzie minimum 3 gwiazdkowym lub centrum konferencyjnym odpowiadającym standardem hotelowi co najmniej 3-gwiazdkowemu
   2. Wyposażona zgodnie z przepisami BHP, wymogami epidemicznymi, klimatyzowana, posiadająca okna, dostosowana do liczby uczestników.
   3. Dwie sale bez stołów dla uczestników. W każdej sali wyłącznie stół na materiały trenerskie. W każdej sali krzesła ustawione w tzw. „podkowę”, tak aby nie utrudniały przeprowadzania ćwiczeń i poruszanie się osób z niepełnosprawnością ruchową. Ustawienie krzeseł powinno być tak zorganizowane, aby prezentacja multimedialna była widoczna oraz czytelna a przekaz prezentującego słyszalny dla wszystkich uczestników szkolenia, odległość między krzesłami 1,5 – 2 m,
   4. Sprzęt na każdej sali (ekran, projektor multimedialny zdolny do współpracy z laptopem, pilot do obsługi projektora, wskaźnik laserowy, tablica typu flipchart z markerami),
   5. Na każdej sali laptop kompatybilny z projektorem z zainstalowanym oprogramowaniem biurowym, które zapewni możliwość poprawnej edycji materiałów szkoleniowych przygotowanych przez Zamawiającego w MS Office i przekazanych Wykonawcy oraz z dostępem do Internetu,
   6. Obsługa techniczna sprzętu,
   7. Zaplecze sanitarne i szatnie dostępne dla osób z niepełnosprawnościami,
   8. Bezprzewodowy dostęp do Internetu.

## Materiały związane z realizacją szkolenia dla trenerów

1. Wykonawca musi zapewnić na każdym dniu szkolenia:
   1. Wydrukowane scenariusze cyklu szkoleń dla pracowników (typ 1) i dla kadry zarządzającej (typ 2) przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego dla każdego trenera,
   2. Wydrukowany podręcznik dla uczestników,
   3. Papier do flipcharta,
   4. Flamastry i markery dla każdego trenera,
   5. Długopis dla każdego uczestnika,
   6. Jedną parę nożyczek dla każdej pary trenerskiej,
   7. Samoprzylepne karteczki wielokrotnego użycia,
   8. Kartki papieru A4 do zapisywania dla uczestników (min. pół ryzy na grupę szkoleniową),
   9. 1 wózek dla osób niepełnosprawnych - standardowy,
   10. 1 wózek dla osób niepełnosprawnych - aktywny,
   11. Opaski na oczy, tzw. opaski na oczy do spania wykonane z materiału (1 opaska na uczestnika).
2. Scenariusze szkoleniowe i podręcznik dla uczestników szkolenia są opracowywane przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany będzie do ich wydrukowania i dostarczenia na miejsce szkolenia tak, aby były one dostępne dla każdego uczestnika szkolenia dla trenerów.
3. Podręcznik szkolenia jest opracowany przez Zamawiającego i liczy ok. 45 stron. Podręcznik oraz scenariusze cyklu szkoleń muszą zostać wydrukowane dwustronnie, w jednej z powszechnie stosowanych czcionek, w kolorze, z miejscem na notatki przewidzianym w materiale, na papierze zeszytowym o gramaturze 80g/m², w formacie A4.

## Catering/obsługa gastronomiczna szkolenia dla trenerów

1. Wykonawca zapewni catering i obsługę podczas przerw kawowych, obiadów i kolacji. Przerwy kawowe oraz obiady wedle programu określonego w pkt 3. Kolacje należy zapewnić pierwszego i drugiego dnia szkolenia dla osób korzystających z noclegu.
2. Wymagania dotyczące cateringu w czasie:
   1. przerw kawowych (wymogi przedstawione dla 1 przerwy kawowej)
      1. Napoje zimne – woda gazowana i niegazowana (po 0,5l na osobę, co najmniej dwa rodzaje soków owocowych);
      2. Napoje gorące – świeżo parzona, gorąca kawa, gorąca woda w termosach, herbata w torebkach (min. trzy rodzaje), mleko do kawy w dzbankach, cytryna, cukier;
      3. Kilka rodzajów ciastek/rogalików/mini drożdżówek/owoców.
      4. Serwis gastronomiczny (zastawa porcelanowa i szklana), obsługa,
      5. Dodatkowo woda gazowana i niegazowana ustawiona na stołach przez cały czas trwania spotkania, uzupełniana na bieżąco (co najmniej 0,5 litra na osobę).
   2. obiadu, którego menu będzie obejmować (wymogi przedstawione dla 1 obiadu):
      1. Zupy – 2 rodzaje do wyboru;
      2. Dania ciepłe – 2 rodzaje do wyboru, w tym 1 wegetariańskie/wegańskie;
      3. Dodatki skrobiowe – 2 rodzaje do wyboru;
      4. Surówki/Sałatki/Dodatki warzywne – 3 rodzajów;
      5. Deser – 2 rodzaje;
      6. Napoje zimne – woda gazowana i niegazowana, sok owocowy;
      7. Napoje gorące – świeżo parzona, gorąca kawa, gorąca woda w termosach, herbata w torebkach (min. trzy rodzaje), mleko do kawy w dzbankach, cytryna, cukier,
      8. Serwis gastronomiczny (zastawa porcelanowa i szklana), obsługa kelnerska.
   3. kolacji, której menu będzie obejmować (zestaw przedstawiony dla 1 kolacji):
      1. 2 dania podawane na ciepło (opcja mięsna i bezmięsna),
      2. pieczywo (co najmniej 2 rodzaje), masło,
      3. wybór wędlin (co najmniej 2 rodzaje),
      4. wybór serów (co najmniej 2 rodzaje),
      5. deser,
      6. napoje zimne i napoje gorące (kawa z ekspresu, herbata, mleko do kawy, cytryna, cukier)
      7. Serwis gastronomiczny (zastawa porcelanowa i szklana), obsługa.
3. Sposób podania przerw kawowych, obiadów i kolacji:
   1. W formie dopuszczonej w czasie pandemii.
   2. O ile będzie to zgodne z zaleceniami epidemicznymi Zamawiający dopuszcza możliwość podawania posiłków w formie szwedzkiego stołu z zapewnieniem zastawy porcelanowej i szklanej (filiżanki, talerzyki), szklanek, oraz widelczyków i łyżeczek, a także sztućców metalowych, papierowych serwetek, zapewnienie dekoracji.
4. Miejsce na posiłki powinno znajdować się w tym samym budynku co sala szkoleniowa, być dostępne dla osób z niepełnosprawnościami oraz umożliwiać spożywanie posiłków na siedząco.

## Zapewnienie noclegu uczestnikom szkolenia dla trenerów

1. Wymagania dotyczące noclegu:
   1. nocleg dla uczestników w pokojach jednoosobowych, dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami, wraz ze śniadaniem, w hotelu minimum 3- gwiazdkowym,
   2. hotel musi być zlokalizowany w tym samym budynku, co miejsce szkolenia.

## Uczestnicy

Uczestnikami szkolenia dla trenerów będą przyszli trenerzy szkoleń prowadzonych w ramach Etapu III. Za dobór osób odpowiada wykonawca.

## Monitoring i ewaluacja szkolenia dla trenerów

Ewaluacja szkolenia dla trenerów zostanie przeprowadzona przez Zamawiającego.

# **Cykl szkoleń dla pracowników przewoźników transportu zbiorowego kołowego i szynowego (ETAP III)**

## Cele cyklu szkoleniowego w podziale na postawy, wiedzę i umiejętności

## Cykl szkoleń dla pracowników transportu zbiorowego szynowego i kołowego (Szkolenie typ 1)

1. **POZIOM POSTAWY;** Pracownicy i pracownice:
   1. czują, że istotne jest to, aby wszyscy podróżni czuli się osobami, których podmiotowość i potrzeby są traktowane jako normalne a udzielane wsparcie nie jest czymś wyjątkowym, tylko normą w świecie, w którym żyją różnorodni ludzie,
   2. uznają za zasadne i mają wewnętrzne przekonanie, że warto stosować w procesie obsługi klienta nabytą na szkoleniach wiedzę i umiejętności,
   3. czują się bardzo istotnym podmiotem procesu wprowadzania standardów, które są dostosowane do sytuacji i potrzeb różnorodnych podróżnych i chcą stosować na co dzień zasady, które poznali,
   4. są przekonani, że stereotypy i uprzedzenia mogą być krzywdzące, a w pracy pomagają wiedza i umiejętności ze szkolenia oraz stosowanie standardów, nie zaś kierowanie się popularnymi schematami myślowymi.
2. **POZIM WIEDZY;** Pracownicy i pracownice:
   1. wiedzą jakie są zasady bon tonu w obsłudze różnorodnych podróżnych i wiedzą, że ważne jest aby stosować go spójnie w procesie usługi,
   2. wiedzą, że kluczowy jest pierwszy kontakt i pierwsze spotkanie z podróżnym, podczas którego oprócz informacji ustala się zasady współpracy i wsparcia w całym procesie podróży,
   3. wiedzą, że konieczna jest współpraca i spójny przepływ informacji między nimi w kontekście obsługi różnorodnych klientów,
   4. wiedzą, jaka jest specyfika i ewentualne potrzeby podróżnych z chorobami psychicznymi (w tym po kryzysach psychicznych), ze spektrum autyzmu, z niepełnosprawnością intelektualną,
   5. wiedzą, że jest różnica pomiędzy kryzysami psychicznymi, niepełnosprawnością intelektualną oraz spektrum autyzmu i nie traktują ich jako jednego zjawiska,
   6. wiedzą, jakie mogą być rodzaje niepełnosprawności związanej ze wzrokiem i ze słuchem oraz wiedzą, jakie tu mogą pojawić się potrzeby związane z komunikacją, informowaniem i formami komunikacji z obsługą,
   7. wiedzą, jakie mogą się pojawić problemy z przemieszczaniem się, znają różne rodzaje sprzętu (wózki, balkoniki, kule, laska) i wiedzą, jak należy się z tym sprzętem obchodzić oraz jak rozmawiać z osobami, dla których sprzęt jest niezbędny do poruszania się,
   8. wiedzą, jaka jest funkcja zwierząt asystujących i jakie prawa przysługują tym zwierzętom,
   9. wiedzą, jakie są procedury w sytuacjach nadzwyczajnych, kryzysowych i wiedzą, że należy uwzględnić wtedy specyfikę różnorodnych podróżnych.
3. **POZIOM UMIEJĘTNOŚCI;** Pracownicy i pracownice potrafią:
   1. zastosować zasady bon tonu w kontakcie z różnorodnymi podróżnymi, uwzględniającego potrzeby i podmiotowość obydwu stron,
   2. komunikować się z różnymi podróżnymi bez kierowania się stereotypami lub nadmierną gorliwością,
   3. zawsze zastosować zasadę pierwszego kontaktu, który jest też formą ustalenia zasad wsparcia w procesie oraz zasadę przepływu informacji i wsparcia osoby podróżującej podczas całego procesu podróży,
   4. zadbać o różnorodne formy przekazywania ważnych informacji w procesie podróży stosując się do zasad bon tonu oraz potrzeb różnych podróżnych,
   5. uwzględnić potrzeby różnorodnych podróżnych w sytuacjach trudnych i kryzysowych i zachować przy tym standard proceduralny,
   6. potrafią wyciszyć i uspokoić atmosferę w sytuacji trudnej relacyjnie i komunikacyjnie,
   7. profesjonalnie, skutecznie i z zachowaniem zasad pomóc osobie, która komunikuje taką potrzebę (uwzględniają przy tym zarówno bon ton jak i standardy jak i podmiotowość pasażerów), a jeśli osoba nie komunikuje potrzeby pomocy, to wiedzą, jak się zachować, aby nie doprowadzać do sytuacji niebezpiecznych lub niekomfortowych,
   8. pomóc w razie potrzeby psu asystującemu bez rozpraszania go.

## Cykl szkoleń dla kadry zarządzającej w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego szynowego i kołowego (szkolenie typ 2)

Celem szkolenia jest przekonanie uczestników (kadry zarządzającej), że standardy obsługi różnych podróżnych wiążą się ścisłe z jakością usług świadczonych przez przedsiębiorstwa przez nich zarządzane oraz przekonanie uczestników do współpracy z PFRON w zakresie wdrażania standardów.

## Uczestnicy szkoleń

1. **Grupa docelowa szkolenia dla pracowników (szkolenie typ 1)**
   1. pracownicy przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego, zajmujący następujące stanowiska: sprzedawca biletów, pracownik obsługi dworca, pracownik infolinii, członkowie drużyny konduktorskiej, pracownik świadczący usługi asysty na dworcu, kontroler biletów, kierowca, motorniczy, pracownik działu kadr/zarządzania zasobami ludzkimi, trenerzy wewnętrzni;
   2. pracownicy zarządców dworców zajmujący następujące stanowiska: sprzedawca biletów, pracownik obsługi dworca;
   3. pracownicy zarządców infrastruktury wyznaczeni do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu (np. windy przyschodowej) i/lub świadczenia asysty np. w związku ze skorzystaniem z przejścia w poziomie szyn;
   4. pracownicy podwykonawców zarządców dworca, świadczący usługi asysty;
   5. pracownicy podwykonawców przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego, świadczący usługi w zakresie kontroli biletów.
2. **Grupa docelowa szkolenia dla kadry zarządzającej (szkolenie typ 2):**
   1. pracownicy przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego, zajmujący następujące stanowiska: prezes/dyrektor, wiceprezes/wicedyrektor ds. obsługi klientów;
   2. pracownicy zarządców dworców zajmujący następujące stanowiska: prezes/dyrektor, wiceprezes/wicedyrektor ds. obsługi klientów;
   3. prezes/dyrektor, wiceprezes/wicedyrektor ds. obsługi klientów zarządców infrastruktury.

## Zakres merytoryczny szkolenia

## Cykl szkoleń dla pracowników transportu zbiorowego szynowego i kołowego (szkolenie typ 1)

Zagadnienia programowe:

Tytuł szkolenia: **Różni podróżni - warsztat o komunikacji bez barier dla osób pracujących w sektorze transportu zbiorowego**

**Dzień 1. Szkolenia** **dla pracowników transportu zbiorowego szynowego i kołowego**

Czas trwania szkolenia: **9:00 - 16:15**

| **Czas** | **Zagadnienia** |
| --- | --- |
| 9:00-10:30 | Wstęp, przywitanie, cele warsztatu, zapoznanie się, kontrakt.  Fakty i mity - co wiemy o naszych różnorodnych klientach, a co nam się tylko wydaje. Nie zawsze jest oczywiste, że ktoś potrzebuje wsparcia - uważność i empatia jako elementy obsługi pasażerów. |
| 10:30-10:45 | *Przerwa kawowa* |
| 10:45-12:15 | Mało wiedzy - sporo uprzedzeń:  Czym są choroby psychiczne i jak można wesprzeć podróżnych z taką dolegliwością?  Czym jest niepełnosprawność intelektualna i jakie są potrzeby podróżnych z niepełnosprawnością intelektualną? |
| 12:15-13:00 | *Obiad* |
| 13:00-14:30 | Kiedy dominują zmysły inne niż u Ciebie:  Potrzeby i obsługa klientów z niepełnosprawnością wzroku.  Potrzeby i obsługa klientów z niepełnosprawnością słuchu lub słuchu i mowy. |
| 14:30-14:45 | *Przerwa kawowa* |
| 14:45-16:15 | Kiedy przemieszczanie się jest utrudnione  Potrzeby i obsługa klientów poruszających się na wózku oraz z innym rodzajem sprzętu.  Praca domowa.  Podsumowanie dnia 1. |

**Dzień 2. Szkolenia dla pracowników transportu zbiorowego szynowego i kołowego**

Czas trwania szkolenia: **9:00 - 16:15**

| **Czas** | **Zagadnienia** |
| --- | --- |
| 9:00-10:30 | Przywitanie, rozmowa o pracy domowej - refleksje nt. stosowania standardów obsługi różnorodnych podróżnych.  Przypomnienie zasad obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami w odniesieniu do doświadczeń. |
| 10:30-10:45 | *Przerwa kawowa* |
| 10:45-12:15 | Podzielmy się doświadczeniem i wiedzą - analiza przykładów związanych z obsługa różnych podróżnych - ugruntowanie wiedzy i umiejętności związanych ze standardem, z dniem pierwszym szkolenia. |
| 12:15-13:00 | *Obiad* |
| 13:00-14:30 | Sytuacje trudne i budzące obawy osób pracujących w publicznym transporcie zbiorowym oraz sposoby ich rozwiązywania w odniesieniu do standardów - analiza przypadków zakomunikowanych i zebranych przez grupę. Ćwiczenie i analiza rozwiązań. |
| 14:30-14:45 | *Przerwa kawowa* |
| 14:45-16:15 | Sytuacje trudne, c.d.- ewakuacja  Podsumowanie warsztatów i runda końcowa.  Ankiety, zaświadczenia. |

## Cykl szkoleń dla kadry zarządzającej w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego szynowego i kołowego (szkolenie typ 2)

Zagadnienia programowe:

**Szkolenie 4 godzinne dla kadry zarządzającej w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego szynowego i kołowego**

Czas trwania szkolenia: **9:00 - 13:00**

| **Czas** | **Zagadnienia** |
| --- | --- |
| 9:00-11:00 | Wstęp, przywitanie, cele szkolenia, zapoznanie się, kontrakt,  Perspektywa podróżnych a jakość usług - czyli jak skróty myślowe i uproszczenia utrudniają profesjonalną obsługę klientów oraz utrudniają porozumienie się w zakresie potrzeb.  Doświadczenie rzeczywistości w różny sposób - zmysłowa podróż przez ćwiczenia praktyczne związane ze wzrokiem, słuchem, poruszaniem się.  Analiza najważniejszych zasad dotyczących podmiotowej i profesjonalnej obsługi różnorodnych klientów a standardy stosowane dotychczas. |
| 11:00-11:15 | *Przerwa kawowa* |
| 11:00-13:00 | Standardy obsługi różnorodnych klientów proponowane przez PFRON jako gwarancja wysokiej jakości usługi transportowej.  Logika standardów oraz ich zastosowanie.  Jak wejść we współpracę, aby implementować standardy profesjonalnej obsługi różnorodnych podróżnych w firmie? - dyskusja i planowanie dalszej współpracy.  Podsumowanie szkolenia.  Ankiety, zaświadczenia. |
| 13:00 | *Obiad* |

## Forma i czas trwania cykli szkoleń

## Cykl szkoleń dla pracowników transportu zbiorowego kolejowego i kołowego (szkolenie typ 1)

1. Szkolenie będzie miało formę warsztatu z elementami wykładu i ćwiczeniami.
2. Każdy uczestnik będzie brał udział w dwóch dniach szkolenia. Pomiędzy pierwszym a drugim dniem szkoleniowym musi być zachowana przerwa trwająca nie krócej niż 1 miesiąc i nie dłużej niż 2 miesiące.
3. Jeden dzień szkoleniowy powinien obejmować 8 godzin szkoleniowych (1 godzina szkoleniowa =45 min). Zatem 2 dni szkoleniowe (pełny cykl szkolenia typu 1) trwają łącznie 16 godzin szkoleniowych.
4. Szkolenie prowadzone będzie przez trenerów Wykonawcy. Trener wiodący weźmie udział w obu dniach szkolenia, drugi trener w wymiarze 1 dnia szkoleniowego. Jeżeli Wykonawca na etapie oferty wskazał na trenerów osoby niepełnosprawne, spośród dwóch trenerów przewidzianych do przeprowadzenia szkolenia, jeden powinien być osobą niepełnosprawną.
5. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia dla każdego trenera:
   1. wyżywienia podczas szkolenia oraz
   2. noclegów, jeśli będzie to niezbędne ze względu na miejsce, w którym szkolenia zostaną zorganizowane.
6. Zamawiający nie zakłada konieczności zorganizowania noclegów dla uczestników.

## Cykl szkoleń dla kadry zarządzającej w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego kolejowego i kołowego (szkolenie typ 2)

1. Szkolenie będzie trwało łącznie 4 godziny szkoleniowe (1 godzina szkoleniowa=60 min) i będzie miało formę warsztatu z elementami wykładu i ćwiczeniami.
2. Szkolenie prowadzone będzie przez trenerów Wykonawcy. Dodatkowo Zamawiający zakłada udział w roli dodatkowego trenera przedstawiciela zespołu projektowego, jeśli będzie to niezbędne.
3. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia dla trenerów:
   1. wyżywienia podczas szkolenia oraz
   2. noclegu dla trenerów, jeśli będzie to niezbędne ze względu na miejsce, w którym szkolenia zostaną zorganizowane (nie dotyczy dodatkowego trenera przedstawiciela zespołu projektowego Zamawiającego).
4. Zamawiający nie zakłada konieczności zorganizowania noclegów dla uczestników.

## Terminy, miejsce i liczba uczestników cykli szkoleń

1. **Terminy cyklu szkoleniowego i liczba dni**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Rodzaj szkolenia** | **Termin/Terminy** | **Liczba dni** |
| 1. | Cykl szkoleń dla **pracowników:** transportu zbiorowego szynowego i kołowego, zarządców infrastruktury wyznaczonych do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu, zarządców dworców i pracowników ich podwykonawców świadczących usługi asysty albo usługi kontroli biletów (typ 1) | Od II połowy marca 2021 r. do końca lutego 2023 r. | **2 dni szkoleniowe** dla każdej z ok. 490 grup szkoleniowych  Przerwa pomiędzy pierwszym a drugim dniem szkolenia od 1 do 2 miesięcy |
| Cykl szkoleń dla **kadry zarządzającej** w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego szynowego i kołowego, zarządców dworców i zarządców infrastruktury (typ 2) | Od II połowy marca 2021 r. do końca marca 2022 r. | **½ dnia szkoleniowego** (4 godz. zegarowe) dla ok. 10 grup szkoleniowych dla zarządzających |

1. **Liczba uczestników:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Rodzaj szkolenia** | **Całkowita liczba osób do przeszkolenia** | **Maksymalna liczba osób w grupie szkoleniowej** |
| 1. | Cykl szkoleń dla **pracowników:** transportu zbiorowego szynowego i kołowego, zarządców infrastruktury wyznaczonych do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu, zarządców dworców i pracowników ich podwykonawców świadczących usługi asysty albo usługi kontroli biletów | 4880 | 10 osób |
| Cykl szkoleń dla **kadry zarządzającej** w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego szynowego i kołowego, zarządców dworców i zarządców infrastruktury | 100 | 10 osób |

1. **Miejsce szkolenia:**
   1. Szkolenia będą organizowane na terenie każdego z 16 województw w mieście wojewódzkim lub powiatowym. Miejsce szkolenia powinno być tak wybrane, aby uczestnicy mogli do niego dotrzeć komunikacją publiczną.
   2. Miejsce szkolenia musi być dostępne dla osób z niepełnosprawnościami, z uwzględnieniem toalet, szatni i miejsc, w których będzie podawany obiad,
   3. Sala wynajęta w hotelu o standardzie minimum 3 gwiazdkowym lub centrum konferencyjnym odpowiadającym standardem hotelowi co najmniej 3-gwiazdkowemu
   4. Wyposażona, zgodnie z przepisami BHP, wymogami epidemicznymi, klimatyzowana, posiadająca okna, dostosowana do liczby uczestników.
   5. Sala bez stołów dla uczestników. Wyłącznie stół na materiały trenerskie. Krzesła ustawione w tzw. „podkowę”, tak aby nie utrudniały przeprowadzania ćwiczeń i poruszanie się osób z niepełnosprawnością ruchową. Ustawienie krzeseł powinno być tak zorganizowane, aby prezentacja multimedialna była widoczna oraz czytelna a przekaz prezentującego słyszalny dla wszystkich uczestników szkolenia, odległość między krzesłami 1,5 – 2 m,
   6. Sprzęt (ekran, projektor multimedialny zdolny do współpracy z laptopem, pilot do obsługi projektora, wskaźnik laserowy, tablica typu flipchart z markerami),
   7. Laptop kompatybilny z projektorem z zainstalowanym oprogramowaniem biurowym, które zapewni możliwość poprawnej edycji materiałów szkoleniowych przygotowanych przez Zamawiającego w MS Office i przekazanych Wykonawcy oraz z dostępem do Internetu,
   8. Obsługa techniczna sprzętu,
   9. Zaplecze sanitarne, szatnie dostępne dla osób z niepełnosprawnościami,
   10. Bezprzewodowy dostęp do Internetu.

## Materiały związane z realizacją szkolenia

1. Wykonawca musi zapewnić na każdym dniu szkolenia:
   1. Papier do flipcharta,
   2. Flamastry i markery dla każdego trenera,
   3. Długopis dla każdego uczestnika,
   4. Jedną parę nożyczek dla każdej pary trenerskiej,
   5. Samoprzylepne karteczki wielokrotnego użycia,
   6. Kartki papieru A4 do zapisywania dla uczestników (min. pół ryzy na grupę szkoleniową),
   7. Cukierki, lizaki albo owoce dla uczestników szkolenia jako nagrody za wykonane podczas szkolenia ćwiczenia,
   8. 1 wózek dla osób niepełnosprawnych - standardowy,
   9. 1 wózek dla osób niepełnosprawnych - aktywny,
   10. Opaski na oczy, tzw. opaski na oczy do spania wykonane z materiału (1. opaska na 1. uczestnika).
2. Materiały szkoleniowe są opracowywane przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany będzie do ich wydrukowania i dostarczenia na miejsce szkolenia tak, aby były one dostępne dla każdego uczestnika szkolenia.
3. Wykonawca dla każdego uczestnika dostarczy wydrukowany podręcznik opracowany przez Zamawiającego (ok 45 stron). Podręcznik musi zostać wydrukowany dwustronnie, w jednej z powszechnie stosowanych czcionek, w kolorze, z miejscem na notatki przewidzianym w materiale, na papierze zeszytowym o gramaturze 80g/m², w formacie A4,

## Catering/obsługa gastronomiczna szkolenia

## Cykl szkoleń dla pracowników przewoźników transportu zbiorowego szynowego i kołowego (szkolenie typ 1)

1. Wykonawca zapewni przerwy kawowe oraz obiad zgodnie z programem podanym w punkcie 3 powyżej.
2. Wymagania dotyczące cateringu w czasie:
   1. przerw kawowych (wymogi przedstawione dla 1 przerwy kawowej)
      1. Napoje zimne – woda gazowana i niegazowana (po 0,5l na osobę, co najmniej dwa rodzaje soków owocowych);
      2. Napoje gorące – świeżo parzona, gorąca kawa, gorąca woda w termosach, herbata w torebkach (min. trzy rodzaje), mleko do kawy w dzbankach, cytryna, cukier;
      3. Kilka rodzajów ciastek/rogalików/mini drożdżówek/owoców.
      4. Serwis gastronomiczny (zastawa porcelanowa i szklana), obsługa,
      5. Dodatkowo woda gazowana i niegazowana ustawiona na stołach przez cały czas trwania spotkania, uzupełniana na bieżąco (co najmniej 0,5 litra na osobę).
   2. obiadu, którego menu będzie obejmować (wymogi przedstawione dla 1 obiadu):
      1. Zupy – 2 rodzaje do wyboru;
      2. Dania ciepłe – 2 rodzaje do wyboru, w tym 1 wegetariańskie/wegańskie;
      3. Dodatki skrobiowe – 2 rodzaje do wyboru;
      4. Surówki/Sałatki/Dodatki warzywne – 3 rodzaje;
      5. Deser – 2 rodzaje;
      6. Napoje zimne – woda gazowana i niegazowana, sok owocowy;
      7. Napoje gorące – świeżo parzona, gorąca kawa, gorąca woda w termosach, herbata w torebkach (min. trzy rodzaje), mleko do kawy w dzbankach, cytryna, cukier,
      8. Serwis gastronomiczny (zastawa porcelanowa i szklana), obsługa kelnerska.
3. Sposób podania przerw kawowych i obiadów:
   1. W formie dopuszczonej w czasie pandemii.
   2. O ile będzie to zgodne z zaleceniami epidemicznymi Zamawiający dopuszcza możliwość podawania posiłków w formie szwedzkiego stołu z zapewnieniem zastawy porcelanowej i szklanej (filiżanki, talerzyki), szklanek, oraz widelczyków i łyżeczek, a także sztućców metalowych, papierowych serwetek, zapewnienie dekoracji.
4. Miejsce na posiłki powinno znajdować się w tym samym budynku co sala szkoleniowa, być dostępne dla osób z niepełnosprawnościami oraz umożliwiać spożywania posiłków na siedząco.

## Cykl szkoleń dla kadry zarządzającej w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego szynowego i kołowego (szkolenie typ 2)

1. Wykonawca zapewni 1 przerwę kawową oraz 1 obiad w każdym dniu szkolenia.
2. Wymagania dotyczące cateringu w czasie:
   1. przerwy kawowej (wymogi przedstawione dla 1 przerwy kawowej)
      1. Napojów zimnych – woda gazowana i niegazowana (po 0,5l na osobę, co najmniej dwa rodzaje soków owocowych);
      2. Napojów gorących – świeżo parzona, gorąca kawa, gorąca woda w termosach, herbata w torebkach (min. trzy rodzaje), mleko do kawy w dzbankach, cytryna, cukier;
      3. Kilka rodzajów ciastek/rogalików/mini drożdżówek/owoców.
      4. Serwis gastronomiczny (zastawa porcelanowa i szklana), obsługa,
      5. Dodatkowo woda gazowana i niegazowana ustawiona na stołach przez cały czas trwania spotkania, uzupełniana na bieżąco (co najmniej 0,5 litra na osobę).
   2. obiadu, którego menu będzie obejmować (wymogi przedstawione dla 1 obiadu):
      1. Zupy – 2 rodzaje do wyboru;
      2. Dania ciepłe – 2 rodzaje do wyboru, w tym 1 wegetariańskie/wegańskie;
      3. Dodatki skrobiowe – 2 rodzaje do wyboru;
      4. Surówki/Sałatki/Dodatki warzywne – 3 rodzaje;
      5. Deser – 2 rodzaje;
      6. Napoje zimne – woda gazowana i niegazowana, sok owocowy;
      7. Napoje gorące – świeżo parzona, gorąca kawa, gorąca woda w termosach, herbata w torebkach (min. trzy rodzaje), mleko do kawy w dzbankach, cytryna, cukier;
      8. Serwis gastronomiczny (zastawa porcelanowa i szklana), obsługa kelnerska.
3. Sposób podania przerw kawowych i obiadów:
   1. W formie dopuszczonej w czasie pandemii.
   2. ile będzie to zgodne z zaleceniami epidemicznymi Zamawiający dopuszcza możliwość podawania posiłków w formie szwedzkiego stołu z zapewnieniem zastawy porcelanowej i szklanej (filiżanki, talerzyki), szklanek, oraz widelczyków i łyżeczek, a także sztućców metalowych, papierowych serwetek, zapewnienie dekoracji.
4. Miejsce na posiłki powinno znajdować się w tym samym budynku co sala szkoleniowa, być dostępne dla osób z niepełnosprawnościami oraz umożliwiać spożywania posiłków na siedząco.

## Rekrutacja

1. Za rekrutację uczestników szkoleń odpowiedzialny jest Wykonawca.
2. Rekrutacja odbywa się na zasadach określonych w Regulaminie szkoleń, stanowiącym Załącznik do OPZ.

## Monitoring i ewaluacja cyklu szkoleń

1. Wykonawca jest zobowiązany do:
   1. prowadzenia stałego monitoringu szkoleń poprzez zebranie od ich uczestników ankiet ewaluacyjnych po każdym dniu szkolenia;
   2. sporządzania raportu okresowego (kwartalnego), zawierającego szczegółowe informacje dotyczące realizacji szkoleń. Do raportu okresowego (kwartalnego), każdorazowo należy dołączyć oryginały podpisanych list obecności, ankiety ewaluacyjne oraz kopie certyfikatów potwierdzających ukończenie szkolenia;
   3. sporządzania, na koniec lutego 2022 r. i na koniec lutego 2023 r., zbiorczych raportów rocznych w szczególności zawierających informacje określone we wzorze;
   4. sporządzania, w terminie 15 dni od osiągnięcia „wskaźnika Projektu”, o którym mowa w § 3 ust. 3 Umowy, przy czym nie później niż do końca marca 2023 r. Raportu końcowego (po przeprowadzeniu całego cyklu szkoleniowego dla wszystkich 5000 uczestników), w szczególności zawierającego informacje określone we wzorze
2. Raporty okresowe, raporty roczne i raport końcowy muszą być również opracowane pod względem graficznym (wyróżnione rozdziały, tabele, wykresy).
3. Wzory ankiet i raportów zostaną przekazane Wykonawcy po podpisaniu Umowy.

# **Oznakowanie przedmiotu zamówienia**

Niezbędne jest umieszczenie na wszelkich materiałach następujących elementów:

1. logotyp PFRON, UTK i ITS,
2. logotyp Unii Europejskiej,
3. logotyp Funduszy Europejskich,
4. logotyp flagi RP,
5. adres strony internetowej wskazanej przez Zamawiającego,
6. przy realizacji szkolenia należy przestrzegać zasad dotyczących promocji projektów dla beneficjentów Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój.

# **Dodatkowe informacje dla Wykonawcy/postanowienia końcowe**

1. Wykonawca jest zobowiązany do stałej współpracy z Zamawiającym w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia, w szczególności w zakresie udzielania Zamawiającemu wszelkich niezbędnych informacji związanych z jego prawidłowym wykonaniem.
2. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wyznaczenia przedstawiciela uczestniczącego w każdym etapie i elemencie realizacji przedmiotu zamówienia, uprawnionego do wprowadzenia zmian w jego realizacji, w tym kontroli.
3. Wymagane jest umieszczenie w materiałach promocyjnych odnośnika do strony internetowej [www.pfron](http://www.pfron).org.pl <http://www.pfron.org.pl/o-funduszu/projekty/projekty-ue/program-operacyjny-wiedza-edukacja-rozwoj/> i innych materiałów, umożliwiających pozyskanie informacji o szkoleniu i dokonanie zgłoszenia udziału w szkoleniu.
4. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu wszystkie wykonane materiały szkoleniowe w liczbie 3 egzemplarzy każdego rodzaju
5. Wykonawca będzie zobowiązany do osobistego stawiennictwa w siedzibie Zamawiającego każdorazowo, gdy Zamawiający uzna to za niezbędne do prawidłowej realizacji zamówienia.
6. Wykonawca będzie zobowiązany do odbierania oraz dostarczania na własny koszt od i do Zamawiającego wszelkich materiałów niezbędnych do realizacji zamówienia.
7. Wykonawca oświadcza, że posiada umiejętności i kwalifikacje niezbędne do należytej realizacji zamówienia.
8. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania zamówienia z zachowaniem należytej staranności zawodowej, rzetelnie, terminowo, z uwzględnieniem obowiązującego prawa i zgodnie z ogólnymi zasadami współżycia społecznego.
9. Na każdym etapie realizacji zamówienia, Wykonawca obowiązany będzie do respektowania zasad równych szans i niedyskryminacji ze względu na rasę, płeć, pochodzenie, wiek, stopień sprawności, orientację seksualną, religię oraz światopogląd.

# **Informacja o współfinansowaniu**

Projekt „Szkolenia dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami” jest realizowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014 – 2020, Działanie 2.6 Wysoka jakość polityki na rzecz włączenia społecznego i zawodowego osób niepełnosprawnych.

# **Załączniki**

Załącznik nr 1 – Regulamin szkoleń

1. Przez szynowy transport zbiorowy Zamawiający rozumie transport: kolejowy, tramwajowy i metro. Natomiast przez kołowy transport zbiorowy Zamawiający rozumie transport: autobusowy, autokarowy i trolejbusowy. [↑](#footnote-ref-1)
2. TOT – training of trainers [↑](#footnote-ref-2)