OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

realizacja szkoleń dla pracowników sektora transportu zbiorowego

Państwowy fundusz rehabilitacji osób niepełnosprawnych

lipiec 2020

Spis treści

[**I.** **Cel i przedmiot zamówienia** 3](#_Toc45699259)

[**II.** **Szkolenia pilotażowe** 5](#_Toc45699260)

[1. Cel szkolenia 5](#_Toc45699261)

[2. Uczestnicy szkoleń pilotażowych 5](#_Toc45699262)

[3. Zakres merytoryczny szkoleń 5](#_Toc45699263)

[4. Forma szkolenia i czas trwania szkolenia pilotażowego 7](#_Toc45699268)

[5. Termin, miejsce i liczba uczestników szkolenia pilotażowego 8](#_Toc45699269)

[6. Materiały związane z realizacją szkolenia pilotażowego: 9](#_Toc45699270)

[7. Catering/obsługa gastronomiczna szkolenia pilotażowego 9](#_Toc45699271)

[8. Rekrutacja 10](#_Toc45699272)

[9. Monitoring i ewaluacja szkoleń 12](#_Toc45699273)

[**III.** **Szkolenie dla trenerów** 14](#_Toc45699274)

[1. Cel szkolenia 14](#_Toc45699275)

[2. Uczestnicy szkolenia 14](#_Toc45699276)

[3. Zakres merytoryczny szkolenia dla trenerów (TOT) 14](#_Toc45699277)

[4. Forma i czas trwania szkolenia dla trenerów 18](#_Toc45699287)

[5. Termin, miejsce i liczba uczestników szkolenia dla trenerów 19](#_Toc45699288)

[6. Materiały związane z realizacją szkolenia dla trenerów 20](#_Toc45699289)

[7. Catering/obsługa gastronomiczna szkolenia dla trenerów 21](#_Toc45699290)

[8. Zapewnienie noclegu uczestnikom szkolenia dla trenerów 22](#_Toc45699291)

[9. Rekrutacja 22](#_Toc45699292)

[10. Monitoring i ewaluacja szkolenia dla trenerów 22](#_Toc45699293)

[**IV.** **Cykl szkoleń dla pracowników przewoźników transportu zbiorowego kołowego i szynowego** 23](#_Toc45699294)

[1. Cele cyklu szkoleniowego w podziale na postawy, wiedzę i umiejętności 23](#_Toc45699295)

[2. Uczestnicy cyklu szkoleniowego 24](#_Toc45699296)

[3. Zakres merytoryczny szkolenia 25](#_Toc45699297)

[4. Forma i czas trwania cykli szkoleń 28](#_Toc45699319)

[5. Terminy, miejsce i liczba uczestników cykli szkoleń 29](#_Toc45699320)

[6. Materiały związane z realizacją szkolenia 31](#_Toc45699321)

[7. Catering/obsługa gastronomiczna szkolenia 31](#_Toc45699322)

[8. Rekrutacja 33](#_Toc45699323)

[9. Monitoring i ewaluacja cyklu szkoleń 37](#_Toc45699324)

[**V.** **Oznakowanie przedmiotu zamówienia** 38](#_Toc45699325)

[**VI.** **Dodatkowe informacje dla Wykonawcy/postanowienia końcowe** 38](#_Toc45699326)

[**VII.** **Informacja o współfinansowaniu** 39](#_Toc45699327)

[**VIII.** **Załączniki** 39](#_Toc45699329)

# **Cel i przedmiot zamówienia**

1. Cel zamówienia

Celem zamówienia jest:

1. upowszechnienie standardów dostępności w transporcie zbiorowym szynowym i kołowym 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 5 000 pracowników szynowego i kołowego transportu zbiorowego.
4. Informacje o przedmiocie zamówienia
5. Przedmiotem zamówienia jest **zorganizowanie**:
6. dwóch 2 – dniowych szkoleń pilotażowych dla łącznie 20 pracowników przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego;
7. 3 – dniowego szkolenia dla trenerów.
8. Przedmiotem zamówienia jest **zorganizowanie** i **przeprowadzenie na terenie 16 województw** cyklu szkoleń, obejmującego:
9. 996 dni szkoleniowych dla 4 980 pracowników przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego, w tym ok. 120 dni szkoleniowych dla kadry zarządzającej w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego szynowego i kołowego, pracowników zarządców dworców i pracowników ich podwykonawców, świadczących usługę asysty lub kontroli biletów, pracowników zarządców infrastruktury wyznaczonych do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu.

Przez cykl szkoleń rozumie się całość szkolenia, tj.: 2 sesje szkoleniowe realizowane w grupach do maksymalnie 10 osób. Na sesję szkoleniową składa się 1 dzień szkoleniowy. Pomiędzy sesjami musi być zachowana przerwa wynosząca nie mniej niż 1 miesiąc, ale maksymalnie 2 miesiące.

1. Cykl szkoleń adresowany jest do:
2. pracowników i kadry zarządzającej przewoźników transportu zbiorowego szynowego i kołowego,
3. pracowników zarządców dworców oraz pracowników ich podwykonawców, świadczących usługę asysty,
4. pracowników zarządców infrastruktury wyznaczonych 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;
5. pracowników podwykonawców przewoźników świadczących usługę kontroli biletów w zbiorowym transporcie szynowym i kołowym.
6. Cykl szkoleń będzie miał charakter warsztatów z elementami wykładu oraz ćwiczeniami.
7. Zakres programowy cyklu szkoleń (o którym mowa w pkt 2B), jego scenariusz i materiały szkoleniowe zostaną przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego w ciągu 14 dni od dnia podpisania umowy.

# **Szkolenia pilotażowe**

## 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:

* pracownicy przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego, zajmujący następujące stanowiska: sprzedawca biletów, pracownik obsługi dworca, pracownik infolinii, członkowie drużyny konduktorskiej, w tym kierownik pociągu, pracownik świadczący usługi asysty na dworcu, kontroler biletów, kierowca, motorniczy, pracownik działu kadr/zarządzania zasobami ludzkimi, trenerzy wewnętrzni;
* pracownicy zarządców dworców zajmujący następujące stanowiska: sprzedawca biletów, pracownik obsługi dworca;
* 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;
* pracownicy podwykonawców zarządców dworca, świadczący usługę asysty;
* pracownicy podwykonawców przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego, świadczący usługi w zakresie kontroli biletów.

## Zakres merytoryczny szkoleń

1. Zakres tematyczny:

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.**Stereotypy, uprzedzenia i skróty myślowe** - 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.

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. Koszty noclegu ekspertów/trenerów pokryte zostaną przez Zamawiającego. Wykonawca zagwarantuje nocleg w miejscu szkolenia.

Jedno szkolenie pilotażowe trwa 2 następujące po sobie dni, obejmujące 8 godzin szkoleniowych (każdy). Jedno szkolenie pilotażowe trwa łącznie 16 godzin szkoleniowych.

Zamawiający nie zakłada konieczności zorganizowania noclegów dla uczestników szkoleń pilotażowych.

## Termin, miejsce i liczba uczestników szkolenia pilotażowego

* 1. **Terminy szkolenia pilotażowego oraz liczba dni:**

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

* 1. **Liczba uczestników:**

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

* 1. **Miejsce szkolenia pilotażowego:**
1. miejsce szkolenia musi być dostępne dla osób z niepełnosprawnościami z uwzględnieniem toalet, szatni i miejsc, w których będzie podawany obiad,
2. wymagania dotyczące sali szkoleniowej i sprzętu:

Sala wynajęta w hotelu o standardzie minimum 3 gwiazdkowym lub centrum konferencyjnym odpowiadającym standardem hotelowi co najmniej 3-gwiazdkowemu

Wyposażona zgodnie z przepisami BHP, wymogami epidemicznymi, klimatyzowana, posiadająca okna, dostosowana do liczby uczestników.

Cena ofertowa dotycząca wynajmu sali powinna obejmować całościowy koszt wyposażenia, o którym mowa poniżej:

* 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,
* Sprzęt (ekran, projektor multimedialny zdolny do współpracy z laptopem, pilot do obsługi projektora, wskaźnik laserowy, tablica typu flipchart z markerami),
* 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,
* Obsługa techniczna sprzętu,
* Zaplecze sanitarne, szatnie dostępne dla osób z niepełnosprawnościami,
* Bezprzewodowy dostęp do Internetu.

## Materiały związane z realizacją szkolenia pilotażowego:

Wykonawca musi zapewnić na każdym dniu szkolenia:

* Wydrukowany podręcznik dla uczestników każdego szkolenia (opracowany przez Zamawiającego i liczący ok. 45 stron), podręcznik musi zostać wydrukowany dwustronnie, w sposób czytelny w jednej z powszechnie stosowanych czcionek, w kolorze, z miejscem na notatki na każdej stronie prezentacji, na papierze zeszytowym o gramaturze minimum 80g/m², w formacie A4,
* Papier do flipcharta,
* Flamastry i markery dla każdego trenera,
* Długopis dla każdego uczestnika,
* Jedną parę nożyczek dla każdej pary trenerskiej,
* Post-ity,
* Kartki papieru A4 do zapisywania dla uczestników (min. pół ryzy na grupę szkoleniową),
* Cukierki, lizaki dla uczestników szkolenia jako nagrody za wykonane podczas szkolenia ćwiczenia,
* Próg, który będzie do pokonania przez uczestników na wózku,
* 1 wózek dla osób niepełnosprawnych - standardowy,
* 1 wózek dla osób niepełnosprawnych - aktywny,
* Opaski na oczy, tzw. opaski na oczy do spania wykonane z materiału (1. opaska na 1. uczestnika),
* Zatyczki/stopery do uszu dla każdego uczestnika.

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.

##  Catering/obsługa gastronomiczna szkolenia pilotażowego

Wykonawca musi zapewnić 2 przerwy kawowe i 1 x obiad w każdym z dwóch dni szkoleniowych.

1. **Wymagania dotyczące cateringu w czasie:**
2. przerw kawowych (wymogi przedstawione dla 1 przerwy kawowej)
* Napoje zimne – woda gazowana i niegazowana (po 1 butelce 0,5l na osobę, co najmniej dwa rodzaje soków owocowych);
* Napoje gorące – świeżo parzona, gorąca kawa, gorąca woda w termosach, herbata w torebkach (min. trzy rodzaje), mleko do kawy w dzbankach, cytryna, cukier;
* Kilka rodzajów ciastek/rogalików/mini drożdżówek/owoców;
* Serwis gastronomiczny (zastawa porcelanowa i szklana), obsługa;
* Dodatkowo woda gazowana i niegazowana butelkowana ustawiona na stołach przez cały czas trwania szkolenia, uzupełniana na bieżąco (co najmniej 0,5 litra na osobę).
1. obiadu, którego menu będzie obejmować (wymogi przedstawione dla 1 obiadu):
* Zupy – 2 rodzaje do wyboru;
* Dania ciepłe – 2 rodzaje do wyboru, w tym 1 wegetariańskie/wegańskie;
* Dodatki skrobiowe – 2 rodzaje do wyboru;
* Surówki/Sałatki/Dodatki warzywne – 3 rodzaje;
* Deser – 2 rodzaje;
* Napoje zimne – woda gazowana i niegazowana, sok owocowy;
* Napoje gorące – świeżo parzona, gorąca kawa, gorąca woda w termosach, herbata w torebkach (min. trzy rodzaje), mleko do kawy w dzbankach, cytryna, cukier;
* Serwis gastronomiczny (zastawa porcelanowa i szklana), obsługa kelnerska.
1. **Sposób podania przerw kawowych i obiadów:**

W formie dopuszczonej w czasie pandemii.

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.

1. **Zapewnienie miejsca na posiłki w tym samym budynku co sala szkoleniowa, dostępnego dla osób z niepełnosprawnościami oraz umożliwienie spożywania posiłków na siedząco.**

## Rekrutacja

1. Za rekrutację uczestników szkoleń pilotażowych odpowiedzialny jest Wykonawca.
2. **W szkoleniu pilotażowym weźmie udział łącznie 20 osób** będących pracownikami przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego i które zajmują następujące stanowiska:
* sprzedawca biletów, pracownik obsługi dworca, członek drużyny konduktorskiej, w tym kierownik pociągu, pracownik świadczący usługi asysty na dworcu, kontroler biletów, kierowca, motorniczy, pracownik działu kadr/zarządzania zasobami ludzkimi, trenerzy wewnętrzni;
* pracownicy zarządców dworców zajmujący następujące stanowiska: sprzedawca biletów, pracownik obsługi dworca;
* 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;
* pracownicy podwykonawców zarządców dworca, świadczący usługi asysty;
* pracownicy podwykonawców przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego, świadczący usługi w zakresie kontroli biletów.
1. Wykonawca przeprowadzając rekrutację uczestników szkoleń pilotażowych zobowiązany jest stosować niżej określone kryteria:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Rodzaj szkolenia** | **Obowiązkowe kryteria rekrutacji** |
| 1. | Szkolenie pilotażowe | * jedna grupa szkoleniowa dla pracowników przedsiębiorstw kolejowych, pracowników zarządców dworców i ich podwykonawców oraz pracowników zarządców infrastruktury wyznaczonych do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu, świadczących usługi asysty;
* druga grupa szkoleniowa dla pracowników transportu szynowego miejskiego i kołowego;
* uczestnicy grup szkoleniowych muszą reprezentować wszystkie stanowiska, o których mowa w pkt. 8.B.;
* minimalnie 30% uczestników każdej grupy szkoleniowej stanowią kobiety;
* szkolenia zostaną zorganizowane na terenie 2 województw, które uzgodnione zostaną z Zamawiającym;
* grupy szkoleniowe mieszane, tj. ich uczestnicy są pracownikami różnych firm transportu kolejowego i różnych zarządców dworców i infrastruktury (o ile ma to miejsce) albo różnych firm transportu kołowego i miejskiego transportu szynowego z obszaru województwa, w którym szkolenia są organizowane;
* dojazd na miejsce szkolenia uczestnika transportem publicznym powinien trwać nie dłużej niż 60 minut;
* ofertę szkoleniową należy skierować w pierwszej kolejności do przewoźników i zarządców dworców i zarządców infrastruktury działających w miastach średniej wielkości[[1]](#footnote-1), dopiero później do tych działających w dużych miastach[[2]](#footnote-2);
* w przypadku firm kolejowych pierwszeństwo powinny mieć firmy mniejsze[[3]](#footnote-3).
 |

## 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. Wzór ankiety ewaluacyjnej stanowi załącznik nr … do OPZ;

2) sporządzenia raportu zbiorczego ze szkolenia pilotażowego obu grup według wzoru, stanowiącego załącznik nr … do OPZ. Raport zbiorczy musi zostać sporządzony i przekazany Zamawiającemu w ciągu 5 dni od daty zakończenia obu szkoleń pilotażowych. Wykonawca opracuje raport zbiorczy w oparciu o zebrane z każdego szkolenia ankiety ewaluacyjne. Raport musi uwzględniać informacje zawarte w załączniku nr … do OPZ. Raport musi być również opracowany pod względem graficznym (wyróżnione rozdziały, tabele, wykresy). Wykonawca przekaże raport ze szkolenia Zamawiającemu wraz z oryginałami ankiet ewaluacyjnych i kopiami certyfikatów. Raport musi być zaakceptowany przez Zamawiającego.

# **Szkolenie dla trenerów**

## Cel szkolenia

Celem szkolenia dla trenerów jest uzyskanie 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.

Co najmniej 20 i maksymalnie 30 trenerów zaproponowanych przez Wykonawcę będzie współprowadziło z trenerami wiodącymi łącznie 1 dzień szkoleniowy w ramach cyklu szkoleniowego dla 1 grupy szkoleniowej.

## Zakres merytoryczny szkolenia dla trenerów (TOT[[4]](#footnote-4))

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.**Stereotypy, uprzedzenia i skróty myślowe** - 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

Szkolenie będzie miało formę warsztatu z elementami wykładu oraz ćwiczeniami.

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 co-trenerów. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia dla nich wyżywienia podczas szkolenia oraz rezerwacji noclegu, jeśli będzie to niezbędne. Wykonawca zagwarantuje nocleg w miejscu szkolenia.

Szkolenie trwa 3 następujące po sobie dni, obejmujące 8 godzin szkoleniowych (każdy). 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.

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia podczas 3 dni szkoleniowych:

1. **wyżywienia** dla uczestników szkolenia, eksperta wiodącego ds. metodyki szkoleń i 1 eksperta – członka zespołu projektowego Zamawiającego i maksymalnie 2 co-trenerów zakontraktowanych przez Zamawiającego oraz
2. **2 noclegów dla trenerów wiodących, 1 noclegu dla pozostałych trenerów, 2 noclegów dla eksperta wiodącego ds. metodyki szkoleń i 2 noclegów dla maksymalnie 2 co-trenerów** zakontraktowanych przez Zamawiającego.

## Termin, miejsce i liczba uczestników szkolenia dla trenerów

1. **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  |

1. **Liczba uczestników:**

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

1. **Miejsce szkolenia dla trenerów:**
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:

Sala wynajęta w hotelu o standardzie minimum 3 gwiazdkowym lub centrum konferencyjnym odpowiadającym standardem hotelowi co najmniej 3-gwiazdkowemu

Wyposażona zgodnie z przepisami BHP, wymogami epidemicznymi, klimatyzowana, posiadająca okna, dostosowana do liczby uczestników.

Cena ofertowa dotycząca wynajmu sali powinna obejmować całościowy koszt wyposażenia, o którym mowa poniżej:

* 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,
* Sprzęt na każdej sali (ekran, projektor multimedialny zdolny do współpracy z laptopem, pilot do obsługi projektora, wskaźnik laserowy, tablica typu flipchart z markerami),
* 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,
* Obsługa techniczna sprzętu,
* Zaplecze sanitarne i szatnie dostępne dla osób z niepełnosprawnościami,
* Bezprzewodowy dostęp do Internetu.

## Materiały związane z realizacją szkolenia dla trenerów

Wykonawca musi zapewnić na każdym dniu szkolenia:

* Wydrukowane scenariusze cyklu szkoleń dla pracowników i dla kadry zarządzającej przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego,
* Wydrukowany podręcznik dla uczestników szkolenia (opracowany przez Zamawiającego i liczący ok. 45 stron), podręcznik musi zostać wydrukowany dwustronnie, w jednej z powszechnie stosowanych czcionek , w kolorze, z miejscem na notatki na każdej stronie prezentacji, na papierze zeszytowym o gramaturze 80g/m², w formacie A4,
* Papier do flipcharta,
* Flamastry i markery dla każdego trenera,
* Długopis dla każdego uczestnika,
* Jedną parę nożyczek dla każdej pary trenerskiej,
* Post-ity,
* Kartki papieru A4 do zapisywania dla uczestników (min. pół ryzy na grupę szkoleniową),
* Cukierki, lizaki dla uczestników szkolenia jako nagrody za wykonane podczas szkolenia ćwiczenia,
* Próg, który będzie do pokonania przez uczestników ćwiczących przemieszczanie się na wózku,
* 1 wózek dla osób niepełnosprawnych - standardowy,
* 1 wózek dla osób niepełnosprawnych - aktywny,
* Opaski na oczy, tzw. opaski na oczy do spania wykonane z materiału (1 opaska na uczestnika),
* Zatyczki/stopery do uszu dla każdego uczestnika.

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.

## Catering/obsługa gastronomiczna szkolenia dla trenerów

2 przerwy kawowe, 1 x obiad oraz 1 x kolacja/w 1. i 2. dniu szkoleniowym.

1. **Wymagania dotyczące cateringu w czasie:**
2. przerw kawowych (wymogi przedstawione dla 1 przerwy kawowej)
* Napojów zimnych – woda gazowana i niegazowana (po 1 butelce 0,5l na osobę, co najmniej dwa rodzaje soków owocowych);
* Napojów gorących – świeżo parzona, gorąca kawa, gorąca woda w termosach, herbata w torebkach (min. trzy rodzaje), mleko do kawy w dzbankach, cytryna, cukier;
* Kilka rodzajów ciastek/rogalików/mini drożdżówek/owoców.
* Serwis gastronomiczny (zastawa porcelanowa i szklana), obsługa,
* Dodatkowo woda gazowana i niegazowana butelkowana ustawiona na stołach przez cały czas trwania spotkania, uzupełniana na bieżąco (co najmniej 0,5 litra na osobę).
1. obiadu, którego menu będzie obejmować (wymogi przedstawione dla 1 obiadu):
* Zupy – 2 rodzaje do wyboru;
* Dania ciepłe – 2 rodzaje do wyboru, w tym 1 wegetariańskie/wegańskie;
* Dodatki skrobiowe – 2 rodzaje do wyboru;
* Surówki/Sałatki/Dodatki warzywne – 3 rodzajów;
* Deser – 2 rodzaje;
* Napoje zimne – woda gazowana i niegazowana, sok owocowy;
* Napoje gorące – świeżo parzona, gorąca kawa, gorąca woda w termosach, herbata w torebkach (min. trzy rodzaje), mleko do kawy w dzbankach, cytryna, cukier,
* Serwis gastronomiczny (zastawa porcelanowa i szklana), obsługa kelnerska.
1. kolacji, której menu będzie obejmować (zestaw przedstawiony dla 1 kolacji):
* 2 dania podawane na ciepło (opcja mięsna i bezmięsna),
* pieczywo (co najmniej 2 rodzaje), masło,
* wybór wędlin (co najmniej 2 rodzaje),
* wybór serów (co najmniej 2 rodzaje),
* deser,
* napoje zimne i napoje gorące (kawa z ekspresu, herbata, mleko do kawy, cytryna, cukier)
* Serwis gastronomiczny (zastawa porcelanowa i szklana), obsługa.

**Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia kolacji tylko dla korzystających z noclegów w danym dniu szkoleniowym.**

1. **Sposób podania przerw kawowych, obiadów i kolacji:**

W formie dopuszczonej w czasie pandemii.

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.

1. **Zapewnienie miejsca na posiłki w tym samym budynku co sala szkoleniowa, dostępnego dla osób z niepełnosprawnościami oraz umożliwienie spożywania posiłków na siedząco.**

## Zapewnienie noclegu uczestnikom szkolenia dla trenerów

Wymagania dotyczące noclegu:

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

## Rekrutacja

Wykonawca przeprowadzając rekrutację uczestników szkoleń zobowiązany jest stosować niżej określone kryteria:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Rodzaj szkolenia** | **Obowiązkowe kryteria rekrutacji** |
| 1. | Szkolenie dla trenerów  | * jedna grupa szkoleniowa złożona z zaproponowanych przez Wykonawcę trenerów;
* szkolenie zorganizowane w Warszawie;
 |

## Monitoring i ewaluacja szkolenia dla trenerów

Ewaluacja szkolenia dla trenerów zostanie przeprowadzona przez Zamawiającego.

# **Cykl szkoleń dla pracowników przewoźników transportu zbiorowego kołowego i szynowego**

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

1. **Cykl** **szkoleń** **dla pracowników transportu zbiorowego szynowego i kołowego**

**POZIOM POSTAWY**

Pracownicy i pracownice:

* 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,
* uznają za zasadne i mają wewnętrzne przekonanie, że warto stosować w procesie obsługi klienta nabytą na szkoleniach wiedzę i umiejętności,
* 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,
* 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.

**POZIOM WIEDZY**

Pracownicy i pracownice:

* wiedzą jakie są zasady bon tonu w obsłudze różnorodnych podróżnych i wiedzą, że ważne jest aby stosować go spójnie w procesie usługi,
* 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,
* wiedzą, że konieczna jest współpraca i spójny przepływ informacji między nimi w kontekście obsługi różnorodnych klientów,
* wiedzą jaka jest specyfika i ewentualne potrzeby podróżnych z chorobami psychicznymi (w tym po kryzysach psychicznych), ze spektrum Aspergera, z niepełnosprawnością intelektualną,
* wiedzą, że jest różnica pomiędzy kryzysami psychicznymi, niepełnosprawnością intelektualną oraz spektrum Aspergera i nie traktują ich jako jednego zjawiska,
* 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,
* 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,
* wiedzą jaka jest funkcja zwierząt asystujących i jakie prawa przysługują tym zwierzętom,
* wiedzą jakie są procedury w sytuacjach nadzwyczajnych, kryzysowych i wiedzą, że należy uwzględnić wtedy specyfikę różnorodnych podróżnych.

**POZIOM UMIEJĘTNOŚCI**

Pracownicy i pracownice potrafią:

* zastosować zasady bon tonu w kontakcie z różnorodnymi podróżnymi, uwzględniającego potrzeby i podmiotowość obydwu stron,
* komunikować się z różnymi podróżnymi bez kierowania się stereotypami lub nadmierną gorliwością,
* 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,
* zadbać o różnorodne formy przekazywania ważnych informacji w procesie podroży stosując się do zasad bon tonu oraz potrzeb różnych podróżnych,
* uwzględnić potrzeby różnorodnych podróżnych w sytuacjach trudnych i kryzysowych i zachować przy tym standard proceduralny,
* potrafią wyciszyć i uspokoić atmosferę w sytuacji trudnej relacyjnie i komunikacyjnie,
* 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,
* pomóc w razie potrzeby psu asystującemu bez rozpraszania go.
1. **Cykl szkoleń dla kadry zarządzającej w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego szynowego i kołowego**
2. Cele cyklu szkoleń
3. Uczestnicy przekonają się, dlaczego standardy obsługi różnorodnych podróżnych wiążą się ściśle z jakością świadczonych przez nich usług.
4. Uczestnicy zdecydują się na współpracę z PFRON w zakresie wdrażania standardów.

## Uczestnicy cyklu szkoleniowego

**Grupa docelowa**

* + pracownicy przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego, zajmujący następujące stanowiska: prezes/dyrektor, wiceprezes/wicedyrektor ds. obsługi klientów, sprzedawca biletów, pracownik obsługi dworca, pracownik infolinii, członkowie drużyny konduktorskiej, w tym kierownik pociągu, pracownik świadczący usługi asysty na dworcu, kontroler biletów, kierowca, motorniczy, pracownik działu kadr/zarządzania zasobami ludzkimi, trenerzy wewnętrzni;
	+ pracownicy zarządców dworców zajmujący następujące stanowiska: prezes/dyrektor, wiceprezes/wicedyrektor ds. obsługi klientów, sprzedawca biletów, pracownik obsługi dworca;
	+ prezes/dyrektor, wiceprezes/wicedyrektor ds. obsługi klientów i 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;
	+ pracownicy podwykonawców zarządców dworca, świadczący usługi asysty;
	+ pracownicy podwykonawców przewoźników kolejowego i kołowego transportu zbiorowego, świadczący usługi w zakresie kontroli biletów.

## Zakres merytoryczny szkolenia

1. **Cykl szkoleń dla pracowników transportu zbiorowego szynowego i kołowego**

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.**Stereotypy, uprzedzenia i skróty myślowe** - 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. |

1. **Cykl szkoleń dla kadry zarządzającej w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego szynowego i kołowego**

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

1. **Cykl szkoleń dla pracowników transportu zbiorowego kolejowego i kołowego**

2-dniowe szkolenie będzie miało formę warsztatu z elementami wykładu i ćwiczeniami. Pomiędzy 1-szym a 2-gim dniem szkoleniowym musi być zachowana przerwa trwająca nie krócej niż 1 miesiąc i nie dłużej niż 2 miesiące.

1 dzień 2-dniowego cyklu szkoleń trwa 8 godzin szkoleniowych[[5]](#footnote-5). Zatem 2 dni szkoleniowe (pełny cykl szkolenia) trwają łącznie 16 godzin szkoleniowych.

Szkolenie prowadzone będzie przez trenerów Wykonawcy. Przy czym zakłada się udział tzw. trenera wiodącego w pełnym 2-dniowym cyklu szkolenia i drugiego trenera w łącznie 1 dniu cyklu szkoleń.

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia dla każdego trenera:

1. wyżywienia podczas szkolenia oraz
2. maksymalnie 2 noclegów w ramach cyklu szkoleń, jeśli będzie to niezbędne ze względu na miejsce, w którym szkolenia zostaną zorganizowane.

**Zamawiający nie zakłada konieczności zorganizowania noclegów dla uczestników cyklu szkoleń dla pracowników.**

1. **Cykl szkoleń dla kadry zarządzającej w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego kolejowego i kołowego**

Szkolenie, trwające ½ dnia szkoleniowego, czyli łącznie 4 godziny szkoleniowe[[6]](#footnote-6), ma formę warsztatu z elementami wykładu i ćwiczeniami.

Szkolenie prowadzone będzie przez trenerów Wykonawcy. Dodatkowo Zamawiający zakłada udział w roli co-trenera 1 przedstawiciela zespołu projektowego, jeśli będzie to niezbędne.

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia dla trenera i co-trenera:

a) wyżywienia podczas szkolenia oraz

b) maksymalnie 1 noclegu dla trenerów w ramach cyklu szkoleń, jeśli będzie to niezbędne ze względu na miejsce, w którym szkolenia zostaną zorganizowane.

Zamawiający nie zakłada konieczności zorganizowania noclegów dla uczestników cyklu szkoleń dla kadry zarządzającej.

## 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 | Od II połowy marca 2021 r. do końca lutego 2023 r. | **2 dni szkoleniowe** dla każdej z ok. 490 grup szkoleniowych |
| Cykl szkoleń dla **kadry zarządzającej** w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego szynowego i kołowego, zarządców dworców i zarządców infrastruktury  | 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** | **Maksymalna liczba grup szkoleniowych** | **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 | 490 grup | 10 osób |
| Cykl szkoleń dla **kadry zarządzającej** w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego szynowego i kołowego, zarządców dworców i zarządców infrastruktury | 10 grup | 10 osób |

1. **Miejsce szkolenia:**
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:

Sala wynajęta w hotelu o standardzie minimum 3 gwiazdkowym lub centrum konferencyjnym odpowiadającym standardem hotelowi co najmniej 3-gwiazdkowemu

Wyposażona, zgodnie z przepisami BHP, wymogami epidemicznymi, klimatyzowana, posiadająca okna, dostosowana do liczby uczestników.

Cena ofertowa dotycząca wynajmu sali powinna obejmować całościowy koszt wyposażenia, o którym mowa poniżej:

* 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,
* Sprzęt (ekran, projektor multimedialny zdolny do współpracy z laptopem, pilot do obsługi projektora, wskaźnik laserowy, tablica typu flipchart z markerami),
* 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,
* Obsługa techniczna sprzętu,
* Zaplecze sanitarne, szatnie dostępne dla osób z niepełnosprawnościami,
* Bezprzewodowy dostęp do Internetu.

## Materiały związane z realizacją szkolenia

Wykonawca musi zapewnić na każdym dniu szkolenia:

* Wydrukowany podręcznik dla uczestników każdego szkolenia (opracowany przez Zamawiającego i liczący ok. 45 stron), podręcznik musi zostać wydrukowany dwustronnie, w jednej z powszechnie stosowanych czcionek , w kolorze, z miejscem na notatki na każdej stronie prezentacji, na papierze zeszytowym o gramaturze 80g/m², w formacie A4,
* Papier do flipcharta,
* Flamastry i markery dla każdego trenera i co-trenera,
* Długopis dla każdego uczestnika,
* Jedną parę nożyczek dla każdej pary trenerskiej,
* Post-ity,
* Kartki papieru A4 do zapisywania dla uczestników (min. pół ryzy na grupę szkoleniową),
* Cukierki, lizaki dla uczestników szkolenia jako nagrody za wykonane podczas szkolenia ćwiczenia,
* Próg, który będzie do pokonania przez uczestników na wózku,
* 1 wózek dla osób niepełnosprawnych - standardowy,
* 1 wózek dla osób niepełnosprawnych - aktywny,
* Opaski na oczy, tzw. opaski na oczy do spania wykonane z materiału (1. opaska na 1. uczestnika),
* Zatyczki/stopery do uszu dla każdego uczestnika.

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.

## Catering/obsługa gastronomiczna szkolenia

**A**. **Cykl szkoleń dla pracowników przewoźników transportu zbiorowego szynowego i kołowego**

2 przerwy kawowe oraz 1 x obiad w każdym dniu szkolenia.

* + 1. **Wymagania dotyczące cateringu w czasie:**
1. przerw kawowych (wymogi przedstawione dla 1 przerwy kawowej)
* Napojów zimnych – woda gazowana i niegazowana (po 1 butelce 0,5l na osobę, co najmniej dwa rodzaje soków owocowych);
* Napojów gorących – świeżo parzona, gorąca kawa, gorąca woda w termosach, herbata w torebkach (min. trzy rodzaje), mleko do kawy w dzbankach, cytryna, cukier;
* Kilka rodzajów ciastek/rogalików/mini drożdżówek/owoców.
* Serwis gastronomiczny (zastawa porcelanowa i szklana), obsługa,
* Dodatkowo woda gazowana i niegazowana butelkowana ustawiona na stołach przez cały czas trwania spotkania, uzupełniana na bieżąco (co najmniej 0,5 litra na osobę).
1. obiadu, którego menu będzie obejmować (wymogi przedstawione dla 1 obiadu):
* Zupy – 2 rodzaje do wyboru;
* Dania ciepłe – 2 rodzaje do wyboru, w tym 1 wegetariańskie/wegańskie;
* Dodatki skrobiowe – 2 rodzaje do wyboru;
* Surówki/Sałatki/Dodatki warzywne – 3 rodzaje;
* Deser – 2 rodzaje;
* Napoje zimne – woda gazowana i niegazowana, sok owocowy;
* Napoje gorące – świeżo parzona, gorąca kawa, gorąca woda w termosach, herbata w torebkach (min. trzy rodzaje), mleko do kawy w dzbankach, cytryna, cukier,
* Serwis gastronomiczny (zastawa porcelanowa i szklana), obsługa kelnerska.
	+ 1. **Sposób podania przerw kawowych i obiadów:**

W formie dopuszczonej w czasie pandemii.

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.

* + 1. **Zapewnienie miejsca na posiłki w tym samym budynku co sala szkoleniowa, dostępnego dla osób z niepełnosprawnościami oraz umożliwienie spożywania posiłków na siedząco.**

**B. Cykl szkoleń dla kadry zarządzającej w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego szynowego i kołowego**

1 przerwa kawowa oraz 1 x obiad w każdym dniu szkolenia.

1. **Wymagania dotyczące cateringu w czasie:**
2. przerwy kawowej (wymogi przedstawione dla 1 przerwy kawowej)
* Napojów zimnych – woda gazowana i niegazowana (po 1 butelce 0,5l na osobę, co najmniej dwa rodzaje soków owocowych);
* Napojów gorących – świeżo parzona, gorąca kawa, gorąca woda w termosach, herbata w torebkach (min. trzy rodzaje), mleko do kawy w dzbankach, cytryna, cukier;
* Kilka rodzajów ciastek/rogalików/mini drożdżówek/owoców.
* Serwis gastronomiczny (zastawa porcelanowa i szklana), obsługa,
* Dodatkowo woda gazowana i niegazowana butelkowana ustawiona na stołach przez cały czas trwania spotkania, uzupełniana na bieżąco (co najmniej 0,5 litra na osobę).
1. obiadu, którego menu będzie obejmować (wymogi przedstawione dla 1 obiadu):
* Zupy – 2 rodzaje do wyboru;
* Dania ciepłe – 2 rodzaje do wyboru, w tym 1 wegetariańskie/wegańskie;
* Dodatki skrobiowe – 2 rodzaje do wyboru;
* Surówki/Sałatki/Dodatki warzywne – 3 rodzaje;
* Deser – 2 rodzaje;
* Napoje zimne – woda gazowana i niegazowana, sok owocowy;
* Napoje gorące – świeżo parzona, gorąca kawa, gorąca woda w termosach, herbata w torebkach (min. trzy rodzaje), mleko do kawy w dzbankach, cytryna, cukier;
* Serwis gastronomiczny (zastawa porcelanowa i szklana), obsługa kelnerska.
1. **Sposób podania przerw kawowych i obiadów:**

W formie dopuszczonej w czasie pandemii.

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.

1. **Zapewnienie miejsca na posiłki w tym samym budynku co sala szkoleniowa,** **dostępnego dla osób z niepełnosprawnościami oraz umożliwienie spożywania posiłków na siedząco.**

## Rekrutacja

1. Za rekrutację uczestników cyklu szkoleń odpowiedzialny jest Wykonawca.
2. **W szkoleniu pilotażowym i w cyklu szkoleń weźmie udział łącznie 5 000 osób** (20 osób w szkoleniach pilotażowych i 4 980 w cyklu szkoleń dla pracowników i kadry zarządzającej przewoźników transportu zbiorowego kołowego i szynowego), będących pracownikami kolejowego i kołowego transportu zbiorowego i które zajmują następujące stanowiska:
* prezes/dyrektor, wiceprezes/wicedyrektor ds. obsługi klientów, kasjer biletowy, pracownik obsługi dworca, drużyna konduktorska, kierownik pociągu, pracownik świadczący usługi asysty na dworcu, kontroler biletów, kierowca, motorniczy, pracownik działu kadr/zarządzania zasobami ludzkimi, trenerzy wewnętrzni;
* pracownicy zarządców dworców zajmujący następujące stanowiska: prezes/dyrektor, wiceprezes/wicedyrektor ds. obsługi klientów kasjer biletowy, pracownik obsługi dworca;
* prezes/dyrektor, wiceprezes/wicedyrektor ds. obsługi klientów i 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;
* pracownicy podwykonawców zarządców dworca, świadczący usługi asysty;
* pracownicy podwykonawców przewoźników szynowego i kołowego transportu zbiorowego, świadczący usługi w zakresie kontroli biletów;
* kadra zarządzająca zarządców dworców i zarządców infrastruktury, których pracownicy wezmą udział w cyklu szkoleń.
1. Wykonawca przeprowadzając rekrutację uczestników szkoleń zobowiązany jest stosować niżej określone kryteria:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Rodzaj szkolenia** | **Obowiązkowe kryteria rekrutacji** |
| 1. | Cykl szkoleń dla **pracowników:** transportu zbiorowego szynowego i kołowego, zarządców infrastruktury wyznaczonych do obsługi urządzeń wspomagających poruszanie się po dworcu, zarządców dworców i i pracowników ich podwykonawców świadczących usługi asysty albo usługi kontroli biletów | * osobne grupy szkoleniowe dla pracowników przedsiębiorstw kolejowych i zarządców dworców i zarządców infrastruktury oraz ich podwykonawców, świadczących usługi asysty i usługi kontroli biletów;
* osobne grupy szkoleniowe dla pracowników transportu szynowego miejskiego i kołowego oraz ich podwykonawców, świadczących usługi kontroli biletów;
* maksymalnie 35% uczestników cyklu szkoleń stanowią pracownicy przedsiębiorstw kolejowych, zarządców dworców kolejowych i zarządców infrastruktury;
* uczestnicy grup szkoleniowych muszą reprezentować wszystkie stanowiska, o których mowa w pkt. 2;
* minimalnie 30% uczestników cyklu szkoleń stanowią kobiety;
* szkolenia mają charakter regionalny, tj. organizowane są na terenie 16 województw;
* dojazd uczestnika na miejsce szkolenia transportem publicznym nie może trwać dłużej niż 60 minut;
* grupy szkoleniowe mieszane, tj. uczestnicy różnych firm kolejowych i zarządców dworców i zarządców infrastruktury, firm miejskiego transportu szynowego albo różnych firm zbiorowego transportu kołowego;
* dojazd na miejsce szkolenia uczestnika transportem publicznym powinien trwa nie dłużej niż 60 minut;
* ofertę szkoleniową należy skierować w pierwszej kolejności do przewoźników i zarządców dworców i infrastruktury działających w miastach średniej wielkości[[7]](#footnote-7), dopiero później do tych działających w dużych miastach[[8]](#footnote-8);
* w przypadku firm kolejowych pierwszeństwo powinny mieć firmy mniejsze[[9]](#footnote-9).
 |
| Cykl szkoleń dla **kadry zarządzającej** w przedsiębiorstwach transportu zbiorowego szynowego i kołowego, zarządców dworców i zarządców infrastruktury | * osobne grupy szkoleniowe dla kadry zarządzającej przedsiębiorstw kolejowych, zarządców dworców i zarządców infrastruktury;
* osobne grupy szkoleniowe dla kadry zarządzającej transportu kołowego i miejskiego transportu szynowego;
* maksymalnie 35% uczestników cyklu szkoleń stanowią przedstawiciele kadry zarządzającej przedsiębiorstw kolejowych, zarządców dworców kolejowych i zarządców infrastruktury kolejowej;
* uczestnicy grup szkoleniowych to kadra zarządzająca rozumiana jako: prezes/dyrektor, wiceprezes/wicedyrektor ds. obsługi klientów;
* minimalnie 30% uczestników cyklu szkoleń stanowią kobiety;
* szkolenia organizowane regionalnie, tj. na terenie 16 województw;
* dojazd uczestnika na miejsce szkolenia transportem publicznym nie może trwać dłużej niż 60 minut;
* grupy szkoleniowe mieszane, tj. przedstawiciele różnych firm transportu kolejowego, zarządców dworców i infrastruktury albo różnych firm transportu kołowego i miejskiego transportu szynowego;
* uczestnicy szkolenia zarządzają firmami transportu kolejowego albo firmami transportu kołowego i miejskiego transportu szynowego oraz są kadrą zarządzającą zarządców dworców i zarządców infrastruktury, których pracownicy wezmą udział w cyklu szkoleń dla pracowników przewoźników transportu zbiorowego szynowego i kołowego.
 |

## Monitoring i ewaluacja cyklu szkoleń

Wykonawca jest zobowiązany do:

* prowadzenia stałego monitoringu szkoleń poprzez zebranie od ich uczestników ankiet ewaluacyjnych po każdym dniu szkolenia; wzór ankiety ewaluacyjnej stanowi załącznik nr … do OPZ;
* sporządzenia po zrealizowaniu cyklu szkoleniowego dla 5 grup szkoleniowych raportu okresowego według wzoru, stanowiącego załącznik nr … do OPZ;
* sporządzenia zbiorczego raportu rocznego według wzoru, stanowiącego załącznik nr … do OPZ;
* sporządzenia raportu końcowego po przeprowadzeniu całego cyklu szkoleniowego dla wszystkich 5 000 uczestników według wzoru, stanowiącego załącznik nr … do OPZ.

Raporty okresowe i raport końcowy muszą być również opracowane pod względem graficznym (wyróżnione rozdziały, tabele, wykresy). Wykonawca przekaże raporty okresowe ze szkoleń Zamawiającemu wraz z oryginałami ankiet ewaluacyjnych i kopiami certyfikatów. Raporty okresowe i raport końcowy muszą być zaakceptowane przez Zamawiającego.

# **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. Umieszczenie w materiałach promocyjnych odnośnika do strony internetowej www.pfron. <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. Dostarczenie Zamawiającemu wszystkich wykonanych elementów przedmiotu zamówienia w 3 egz. wydruku (materiały szkoleniowe).
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 – Wzór ankiety ewaluacyjnej

Załącznik nr 2 - Wzór listy obecności

Załącznik nr 3 - Wzór protokołu odbioru szkolenia

Załącznik nr 4 - Wzór harmonogramu godzinowego szkolenia

Załącznik nr 5 - Wzór arkusza Excel zawierającego dane uczestników szkolenia pilotażowego i cyklu szkoleń

1. Przez miasto średnie Zamawiający rozumie miasto liczące od 20 tys. do 100 tys. mieszkańców. [↑](#footnote-ref-1)
2. Przez miasto duże Zamawiający rozumie miasto liczące powyżej 100 tys. mieszkańców. [↑](#footnote-ref-2)
3. Przez firmy mniejsze Zamawiający rozumie te firmy kolejowe, które w poprzednim roku kalendarzowym miały niższy niż 10% udział w liczbie przewiezionych pasażerów zgodnie z danymi publikowanymi przez Urząd Transportu Kolejowego jako *Udział przewoźników wg. liczby pasażerów* (przykład danych za 2019 r.  [https://utk.gov.pl/pl/raporty-i-analizy/analizy-i-monitoring/statystyka-przewozow-pa/dane-archiwalne/15727,Przewozy-pasazerskie-w-2019-r.html](https://utk.gov.pl/pl/raporty-i-analizy/analizy-i-monitoring/statystyka-przewozow-pa/dane-archiwalne/15727%2CPrzewozy-pasazerskie-w-2019-r.html)) [↑](#footnote-ref-3)
4. TOT – training of trainers [↑](#footnote-ref-4)
5. 1 godzina szkoleniowa trwa 45 minut. [↑](#footnote-ref-5)
6. 1 godzina szkoleniowa trwa 60 minut [↑](#footnote-ref-6)
7. Przez miasto średnie Zamawiający rozumie miasto liczące od 20 tys. do 99 tys. mieszkańców. [↑](#footnote-ref-7)
8. Przez miasto duże Zamawiający rozumie miasto liczące co najmniej 100 tys. mieszkańców [↑](#footnote-ref-8)
9. Przez firmy mniejsze Zamawiający rozumie te firmy kolejowe, które w poprzednim roku kalendarzowym miały niższy niż 10% udział w liczbie przewiezionych pasażerów zgodnie z danymi publikowanymi przez Urząd Transportu Kolejowego jako *Udział przewoźników wg. liczby pasażerów* (przykład danych za 2019 r.  [https://utk.gov.pl/pl/raporty-i-analizy/analizy-i-monitoring/statystyka-przewozow-pa/dane-archiwalne/15727,Przewozy-pasazerskie-w-2019-r.html](https://utk.gov.pl/pl/raporty-i-analizy/analizy-i-monitoring/statystyka-przewozow-pa/dane-archiwalne/15727%2CPrzewozy-pasazerskie-w-2019-r.html)) [↑](#footnote-ref-9)