



SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Organizacja szkolenia wyjazdowego dla pracowników Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Łodzi		
Lokalizacja	Miejsce szkolenia i zakwaterowania powinno znajdować się nie bliżej niż 50 km od siedziby Zamawiającego i nie dalej niż 200 km od siedziby – poza zabudowę miejską. Lokalizacja powinna być z dala od linii kolejowych, lotnisk, mocno uczęszczanych traktów drogowych (m.in. autostrad, dróg szybkiego ruchu, dróg krajowych). Odległość powinna być liczona od siedziby Zamawiającego do miejsca docelowego szkolenia za pomocą portalu GoogleMaps, uwzględniając najkrótszą drogę.	
Termin	12.06.2026 – 13.06.2026 r.	
Planowana liczba uczestników	Maksymalna liczba osób 115.	
Planowany harmonogram	<ol style="list-style-type: none">1) Pierwszy dzień Wyjazd – ok. 8⁰⁰ Przyjazd – ok. 10⁰⁰-10³⁰ Zakwaterowanie – 10³⁰-11⁰⁰ Szkolenie 11³⁰ – 13⁰⁰ – 1,5 godziny w tym 15 minut przerwy na serwis kawowy Obiad 13⁰⁰-14⁰⁰ Szkolenie 14⁰⁰-16³⁰ – 2,5 godziny w tym 15 minut przerwy Kolacja – od 19⁰⁰ Zakończenie części wieczornej, w tym dyskoteki/zabawy tanecznej– 2⁰⁰2) Drugi dzień Śniadanie 8⁰⁰-9⁰⁰ Szkolenie 9³⁰-12³⁰ – 3 godziny w tym 15 minut przerwy na serwis kawowy Obiad 13⁰⁰-14⁰⁰ Wyjazd 14⁰⁰-14³⁰ Szczegółowy harmonogram do uzgodnienia z Zamawiającym.	
Rozdział I. Przeprowadzenie szkolenia		
1	Tytuł szkolenia	Efektywna komunikacja (w tym z klientem wymagającym) oraz współpraca zespołowa oraz międzyczespołowa.
2	Czas szkolenia	Dwudniowe szkolenie (4 godziny zegarowe w dniu 12.06.2026 r. i 3 godziny zegarowe w dniu 13.06.2026 r.)
3	Zakres i cele szkolenia	Cel główny szkolenia: rozwinięcie u uczestników praktycznych umiejętności w zakresie skutecznego porozumiewania się, współpracy w ramach zespołu i pomiędzy zespołami, a także profesjonalnej komunikacji z klientem. Szkolenie

		<p>powinno wspierać doskonalenie kompetencji związanych z jasnym przekazywaniem informacji, aktywnym słuchaniem, udzielaniem i przyjmowaniem informacji zwrotnej, rozwiązywaniem sytuacji trudnych, budowaniem relacji opartych na współpracy i szacunku oraz właściwym reagowaniem w kontaktach z klientami, w szczególności w sytuacjach wymagających opanowania, asertywności i konstruktywnego działania.</p> <p>1) Zakres szkolenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zasady skutecznej komunikacji w środowisku pracy; • formułowanie jasnych, precyzyjnych i zrozumiałych komunikatów; • aktywne słuchanie, parafraza oraz zadawanie pytań doprecyzowujących; • bariery komunikacyjne i sposoby ich ograniczania; • udzielanie i przyjmowanie informacji zwrotnej; • komunikacja w sytuacjach trudnych, w tym w sytuacjach napięcia, nieporozumień i różnicy stanowisk; • współpraca w zespole, w tym role zespołowe, odpowiedzialność, zaufanie i współdziałanie; • współpraca między zespołami, w tym zasady sprawnego przepływu informacji, uzgadniania oczekiwań i współpracy na rzecz wspólnego celu; • zasady profesjonalnej komunikacji z klientem; • dostosowanie sposobu komunikacji do rodzaju sprawy, sytuacji i potrzeb klienta; • komunikacja z klientem w sytuacjach trudnych, w szczególności z klientem zdenerwowanym, roszczeniowym, niezadowolonym, podnoszącym ton lub kwestionującym stanowisko pracownika; • techniki deeskalacji napięcia w kontakcie z klientem; • asertywna komunikacja i stawianie granic w relacjach z klientem z zachowaniem standardów uprzejmości i profesjonalizmu; • radzenie sobie z emocjami własnymi i emocjami rozmówcy w kontakcie z klientem; • praktyczne ćwiczenie sposobów rozwiązywania problemów komunikacyjnych i organizacyjnych w pracy zespołowej, między zespołowej oraz w relacjach z klientami.
4	Metoda prowadzenia szkolenia	<ol style="list-style-type: none"> 1) Szkolenie powinno zostać zrealizowane w formie treningu umiejętności, z naciskiem na praktyczne ćwiczenie kompetencji uczestników. 2) Zamawiający oczekuje ograniczenia części teoretycznej do niezbędnego minimum oraz zastosowania w przeważającym zakresie aktywnych form i technik dydaktycznych. 3) Szkolenie powinno mieć charakter warsztatowy i angażujący uczestników, a jego zasadniczą część powinny stanowić ćwiczenia praktyczne odnoszące się do rzeczywistych sytuacji zawodowych, w tym sytuacji związanych ze współpracą wewnętrzną oraz obsługą klienta.
5	Zespół realizujący szkolenie	<ol style="list-style-type: none"> 1) Zespół realizujący szkolenie powinien składać się z co najmniej dwóch wykładowców/trenerów oraz dodatkowo (w razie potrzeby) odpowiedniej liczby osób do obsługi technicznej szkolenia. W razie

		<p>potrzeby poszczególne części szkolenia może realizować inny wykładowca/trener.</p> <p>2) Co najmniej jeden wykładowca/trener powinien posiadać doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu komunikacji interpersonalnej, tj. w okresie ostatnich 3 lat przeprowadzić co najmniej 3 szkolenia poparte referencjami w wyżej wymienionym zakresie.</p> <p>3) W celu spełnienia w/w warunku Zamawiający dopuszcza łączenie szkoleń w ramach jednego kontraktu/umowy (np.: umowa na przeprowadzenie cyklu szkoleń)</p>
6	Materiały do przeprowadzenia szkolenia	Organizator zapewnia materiały i rekwizyty umożliwiające przeprowadzenie szkolenia.
7	Certyfikat	Wykonawca przygotowuje dla uczestników certyfikaty potwierdzające udział w szkoleniu (forma papierowa lub elektroniczna). Certyfikaty zostaną przekazane Zamawiającemu w terminie do 7 dni od zakończeniu szkolenia.
Rozdział II. Organizacja pobytu		
1	Zakwaterowanie i miejsce szkolenia	<p>1) Miejsce szkolenia i zakwaterowania powinno znajdować się nie bliżej niż 50 km od siedziby Zamawiającego i nie dalej niż 200 km od siedziby - poza zabudową miejską. Odległość będzie liczona od siedziby Zamawiającego do miejsca docelowego szkolenia za pomocą portalu GoogleMaps, uwzględniając najkrótszą drogę. Lokalizacja szkolenia i zakwaterowania powinna być z dala od linii kolejowych, lotnisk, mocno uczęszczanych traktów drogowych (m.in. autostrad, dróg ekspresowych, dróg krajowych). Miejsce szkolenia i zakwaterowania hotel/ośrodek szkoleniowy/ośrodek konferencyjny powinno być zlokalizowane w bezpiecznym, ogrodzonym miejscu otoczonym przyrodą (lasem). Zamawiający dokona ostatecznej weryfikacji położenia miejsca szkolenia.</p> <p>2) Zakwaterowanie uczestników w hotelu/ośrodku szkoleniowym/ośrodku konferencyjnym odpowiadającemu co najmniej standardowi 3-gwiazdkowemu, zgodnie z wymaganiami jakie mają spełniać obiekty na podstawie Rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dn. 19 sierpnia 2004 roku w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których świadczone są usługi hotelarskie (tekst jednolity Dz.U. 2017 poz. 2166).</p> <p>3) Organizacja części wieczornej (część grillowa oraz zabawa taneczna/dyskoteka):</p> <p>a) Wykonawca zapewni na terenie ośrodka miejsce i zorganizuje grilla oraz dyskotekę/zabawę taneczną oraz zapewni oprawę muzyczną (prowadzący/DJ), sprzęt audio, głośniki, muzyka taneczna, itp.)</p> <p>b) Miejsce organizacji części wieczornej oraz grilla</p> <p>a. w przypadku sprzyjających warunków atmosferycznych miejsce grillowania powinno odbyć się w plenerze, w miejscu przystosowanym do liczby uczestników,</p> <p>b. w przypadku niesprzyjających warunków atmosferycznych miejsce części grillowej powinno odbyć się w części zadaszonej zapewniającej ochronę i komfort dla uczestników lub w sali</p>

		<p>bankietowej; miejsce to winno być przystosowane do liczby uczestników szkolenia.</p> <p>c. wyłącznie w porozumieniu i za zgodą Zamawiającego - Zamawiający dopuszcza rezygnację z grilla w plenerze z innych przyczyn niż niesprzyjające warunki atmosferyczne</p> <p>c) Miejsce organizacji części wieczornej - dyskoteki/zabawy tanecznej – sala bankietowa przystosowana do organizacji dyskoteki. Wykonawca zapewnia podczas organizacji części wieczornej pełne wyżywienie (posiłki ciepłe, zimne, napoje, kawa, herbata)</p> <p>d) Całość organizacji części wieczornej, w szczególności odpowiedni personel, sprzęt, muzykę, wyżywienie, ochronę, uporządkowanie terenu- zapewnia Wykonawca.</p>
2	Wyżywienie	<p>4) Nocleg z dnia 12.06.2026 r. na dzień 13.06.2026 r. dla maksymalnie 115 pracowników w pokojach 1, 2, 3 lub 4 osobowych, wc + łazienka w każdym pokoju, w tym co najmniej 6 pokoi musi być 1 osobowych (warunek konieczny).</p> <p>1) Pierwszy dzień szkolenia (maksymalnie 115 osób):</p> <p>a) obiad (orientacyjna godzina 13⁰⁰-13³⁰, dokładna godzina będzie ustalona z zamawiającym) w formie zestawów obiadowych: zupa (2 rodzaje), drugie danie [(4 rodzaje: ryba (jeden rodzaj), mięso (dwa rodzaje), wersja wegetariańska (1 rodzaj)], dodatki (ziemniaki, makaron, ryż) i surówki (3 rodzaje), deser (2 rodzaje deseru typu ciasto, babeczki), napoje: kawa, herbata (do napojów gorących podane będą dodatki: mleko/śmietanka, cytryna, cukier, słodzik), woda mineralna i soki naturalne (nie z koncentratu) - co najmniej 250 ml na osobę;</p> <p>b) 1 serwis kawowy (dla jednej osoby obejmować będzie co najmniej 250 ml kawy, 250 ml herbaty, 250 ml wody gazowanej, 250 ml wody niegazowanej, 250 ml soku naturalnego (nie z koncentratu), 10 ciasteczek deserowych różnego rodzaju; do napojów gorących podane będą dodatki: mleko/śmietanka, cytryna, cukier, słodzik;</p> <p>c) kolacja dwuczęściowa:</p> <p>– część – bufetowa (od godziny 19³⁰): zimne przekąski (co najmniej 4 propozycje), 2 dania na ciepło (mięso i ryba), sałaty i sałatki (co najmniej 3 propozycje), napoje w tym napoje zimne: woda mineralna gazowana i niegazowana, soki naturalne (nie z koncentratów) i napoje gorące kawa i herbata w ilości min 250 ml na osobę z każdego rodzaju).</p> <p>– część - wieczorna – grillowa i dyskoteka – na zasadach określonych w rozdz. II pkt 1, ppkt 3 – m.in. mięso z grilla 2 rodzaje, grillowane warzywa, wędlina z grilla (w tym kiełbaski, kaszanka), sałatki i surówki – 3 rodzaje, pieczywo mieszane jasne i ciemne, dodatki, w tym m.in. musztarda, ketchup, sos czosnkowy, napoje w tym napoje zimne: woda mineralna gazowana i niegazowana, soki naturalne (nie z koncentratów) i napoje gorące kawa i herbata w ilości min 250 ml na osobę z każdego rodzaju).</p> <p>2) Drugi dzień szkolenia (maksymalnie 115 osób):</p> <p>a) śniadanie w formie bufetu (w godzinach 8⁰⁰-9⁰⁰); 2 rodzaje pieczywa (bułki, chleb, pieczywo razowe), sery, wędliny, dżemy, warzywa, dania na ciepło jak: gotowane na twardo lub półmiękkko jajka, jajecznica, kiełbaski, parówki, naleśniki, sałatki, świeże owoce, napoje kawa,</p>

		<p>herbata, do napojów gorących podane będą dodatki: mleko/śmietanka, cytryna, cukier, słodzik woda mineralna i soki (co najmniej 250 ml na osobę każdego rodzaju napoju);</p> <p>b) 1 serwis kawowy (dla jednej osoby obejmować będzie co najmniej 250 ml kawy, 250 ml herbaty, 250 ml woda gazowanej, 250 ml wody niegazowanej, 250 ml soku, 10 ciasteczek deserowych różnego rodzaju; do napojów gorących podane będą dodatki: mleko/śmietanka, cytryna, cukier, słodzik;</p> <p>c) obiad (godzina 13⁰⁰-14⁰⁰, dokładna godzina będzie ustalona z wykonawcą) w formie zestawów obiadowych: zupa (2 rodzaje), drugie danie [4 rodzaje: ryba (jeden rodzaj) i mięso (dwa rodzaje), wersja wegetariańska (1 rodzaj), dodatki (ziemniaki, makaron, ryż) i surówki (3 rodzaje)], deser (3 rodzaje deseru typu ciasto, babeczki), napoje: kawa, herbata (do napojów gorących podane będą dodatki: mleko/śmietanka, cytryna, cukier, słodzik), woda mineralna i soki naturalne (nie z koncentratów) co najmniej 250 ml na osobę z każdego rodzaju napoju;</p>
3	Sala	<ol style="list-style-type: none"> 1) Organizacja sali szkoleniowej w pierwszym dniu szkolenia w godzinach 11–18 oraz w drugim dniu szkolenia w godzinach: 9³⁰–13⁰⁰. 2) Wymagane wyposażenie sali: <ul style="list-style-type: none"> • flipchart z markerami, • rzutnik multimedialny, • ekran, • dostęp do Internetu, • krzesła ustawione w rzędach z wolną przestrzenią na środku Sali. Zamawiający dopuszcza inne ustawienie krzesel w taki sposób, aby była możliwość aktywnego uczestnictwa udziału wszystkich w szkoleniu. Zamawiający wymaga, aby w przypadku sprzyjających warunków atmosferycznych, część szkolenia odbyła poza budynkiem w postaci warsztatów w terenie. • sala dla co najmniej 115 osób.
Rozdział III. Usługa transportowa		
1	Transport	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dowóz maksymalnie 115 pracowników z siedziby Zamawiającego do miejsca realizacji szkolenia i z powrotem klimatyzowanymi pojazdami drogowymi (autobus). 2) Maksymalna odległość miejsca realizacji szkolenia od siedziby Zamawiającego – 200 km. 3) Transport pracowników (maksymalnie 115 osób) do miejsca szkolenia/zakwaterowania odbędzie się w dniu 12.06.2026 roku (piątek) w godzinach przedpołudniowych. Dokładna godzina do uzgodnienia z zamawiającym. 4) Transport powrotny pracowników (maksymalnie 115 osób) odbędzie się w dniu 13.06.2026 roku (sobota) w godzinach popołudniowych. Dokładna godzina do uzgodnienia z zamawiającym