**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

# PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA:

## Przedmiotem zamówienia jest usługa przygotowania oraz przeprowadzenia trzydniowego szkolenia pn. „Technika audytowania” dla pracowników Urzędu Transportu Kolejowego, zwanego dalej „UTK”.

## Szkolenie zorganizowane zostanie w formie stacjonarnej, w obiekcie zaproponowanym przez Wykonawcę, mieszczącym się poza granicami miasta Warszawa.

## Szkolenie dedykowane dla pracowników UTK, realizowane jest w ramach projektu nr POIŚ.05.02.00-00-0043/19 pn. „Akademia Bezpieczeństwa Kolejowego (ABK)”, współfinansowanego ze środków Funduszu Spójności Programu Operacyjnego Infrastruktura i Środowisko 2014-2020, oś priorytetowa V: Rozwój transportu kolejowego w Polsce, działanie 5.2: Rozwój transportu kolejowego poza TEN-T.

## Zakres szkolenia:

### **CZĘŚĆ I.** Wprowadzenie – audyt, wstęp teoretyczny, metodyka przeprowadzania audytu.

#### Ogólne informacje dot. audytowania – audyt jako element nadzoru Prezesa UTK, Rodzaje audytów, podstawowe definicje i terminologia na podstawie ww. norm (17021 i 19011).

#### Zasady budowania zaufania: bezstronność, poufność, odpowiedzialność, otwartość, itd. oraz kompetencje audytora.

#### Procedura audytu i jej najważniejsze elementy.

#### Proces prowadzenia audytu, ogólne zasady prowadzenia wywiadu audytowego oraz gromadzenia dowodów.

#### Cel i elementy spotkania otwierającego.

#### Cel i elementy spotkania zamykającego.

#### Dokumenty audytowe i sposób ich sporządzania.

#### Skuteczne, trafne i prawidłowe formułowanie naruszeń, w tym także związki przyczynowe między stwierdzanymi nieprawidłowościami (podczas kontroli), niezgodnościami i spostrzeżeniami (podczas audytów).

#### Niezgodność czy spostrzeżenie? – zasady kwalifikacji naruszeń podczas audytu. Niezgodności pojedyncze, statystyczne, systemowe.

#### Dowody z kontroli i audytu – ze szczególnym uwzględnieniem wyjaśnień i informacji uzyskanych od pracowników nadzorowanego podmiotu (jak np. osoby wymienionej do realizacji danego zadania w ramach procedury).

### **CZĘŚĆ II.** Audyt i kontrola – podobieństwa i różnice.

#### Pozycja/postawa audytora i pozycja/postawa kontrolera.

#### Różnice pomiędzy audytem i kontrolą, m.in.:

#### Badanie - Sprawdzanie

#### Poszukiwanie zgodności - Stwierdzanie odchyleń

#### Potwierdzanie zgodności - Nieprawidłowości

#### Niezależność audytu - Ograniczenia kontroli poprzez upoważnienie

#### Standardy wymagań - Przepisy prawa

#### Doskonalenie - Nieprawidłowości.

#### Prowadzenie wywiadów, metody pozyskiwania informacji od audytowanego. Stosowanie metod typu 5 why itp.

#### Formułowanie pytań - pytania otwarte, zamknięte.

#### Formułowanie niezgodności spostrzeżeń i nieprawidłowości.

#### Rozmowy i zachowania z w sytuacjach stresowych.

#### Dobre praktyki oraz zasady przeprowadzania czynności nadzorczych – audytowych i kontrolnych.

### **CZĘŚĆ III.** Metodyka rozmów, postępowanie w trudnej, kryzysowej, stresowej sytuacji.

#### Zasady i sposoby przeprowadzania rozmów i kontaktu podczas czynności nadzorczych (kontrola, audyt) – w celu uzyskania wiarygodnych i rzetelnych informacji.

#### Ocena wiarygodności osoby oraz pozyskiwanych od niej informacji – rozpoznawanie oznak nieszczerości oraz świadomego wprowadzania w błąd.

#### Jak przeciwdziałać manipulacjom psychologicznym.

#### Postępowanie w przypadku w którym przedsiębiorca nie zgadza się z oceną i formułowanymi niezgodnościami.

#### Modele i sposoby zachowania oraz działań pracownika w przypadku utrudniania lub wydłużania czynności nadzorczych (kontroli lub audytu).

#### Dostosowanie stylu komunikacji do rozmówcy.

#### Zasady komunikacji wewnętrznej zespołu w obecności podmiotu nadzorowanego (w tym: jak wymieniać się informacjami, spostrzeżeniami, niepewnościami w obecności nadzorowanego).

#### Postępowanie z trudnym klientem – praktyczne metody i wskazówki – sposób rozmowy, postawa, zachowanie – oraz m.in. – co mówić, jak się zachować, jak odpowiadać na trudne pytania, zaczepki słowne, uwagi personalne (np. dot. doświadczenia pracownika), uwagi dot. działania innych pracowników urzędu, insynuacje dot. sposobu działania urzędu, jak wybrnąć z trudnej sytuacji.

## Szkolenie powinno obejmować zajęcia w formie wykładów, warsztaty oraz ćwiczenia

# WYMAGANIA OGÓLNE:

## Szkolenie przeprowadzone będzie w języku polskim. Zamawiający zastrzega sobie prawo do tłumaczenia szkolenia na język migowy i obecności tłumacza podczas szkolenia.

## W terminie 10 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Wykonawca przedstawi Zamawiającemu projekt agendy szkolenia oraz przekaże do akceptacji Zamawiającego materiały szkoleniowe w tym prezentację oraz testy, o których mowa w pkt 3.1.4. OPZ:

### Zamawiający zgłosi uwagi do materiałów szkoleniowych w terminie 5 dni roboczych od ich otrzymania lub zaakceptuje materiały szkoleniowe bez uwag,

### Wykonawca naniesie zgłoszone przez Zamawiającego uwagi oraz przekaże poprawione materiały Zamawiającemu w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania uwag.

# ORGANIZACJA SZKOLENIA:

## Szczegółowe zasady organizacji szkolenia:

### Szacowana liczba uczestników wynosi od 16 do 24 osób.

### Szkolenie zostanie przeprowadzone w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego jednak nie później niż 2 miesiące od dnia zawarcia umowy.

### Czas trwania szkolenia: kolejne trzy dni robocze (szczegółowy harmonogram w pkt.3.3OPZ).

### Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu zamówienia zobowiązany jest:

#### opracować testy „pre test” oraz „post test” z tematyki szkolenia. Testy składać się muszą z 20 pytań jednokrotnego wyboru. Testy zostaną przesłane do Zamawiającego przynajmniej 5 dni przed terminem szkolenia. Zamawiający samodzielnie przeprowadzi testy;

#### przygotować dla uczestników szkolenia skrypt w formie dokumentu pdf. W skrypcie powinny znajdować się wyczerpujące informacje dotyczące tematyki szkolenia. Skrypt ma stanowić samodzielny materiał szkoleniowy, którego celem jest umożliwienie uczestnikom szkolenia pozyskania szerokiej wiedzy na temat zagadnień omawianych na szkoleniu;

#### przygotować prezentację dotyczącą tematyki szkolenia. Szkolenie będzie realizowane w oparciu o wyświetlaną prezentację;

#### dostarczyć w terminie 5 dni od dnia zakończenia szkolenia zaświadczeń dla uczestników szkolenia.

### Elementy graficzne materiałów szkoleniowych (pre i post testów, skryptów prezentacji, zaświadczeń) muszą być estetyczne, spójne i adekwatne do tematyki, wykonane w oparciu o Księgę Identyfikacji Wizualnej Projektu Akademia Bezpieczeństwa Kolejowego (ABK), która dostępną jest na stronie: <https://utk.gov.pl/pl/dokumenty-i-formularze/logotypy-identyfikacja/akademia-bezpieczenstwa/15645,ABK.html>

## Szkolenie odbędzie się w ośrodku zapewnionym przez Wykonawcę mieszczącym się poza Warszawą w odległości do 60 km od Centrali UTK.

## Szkolenie odbędzie się w wyodrębnionej sali szkoleniowej przy czym Wykonawca zapewni uczestnikom szkolenia:

### sale szkoleniową i sprzęt potrzebny do realizacji szkolenia. W przypadku gdy szkolenie realizowane będzie w oparciu o gry szkoleniowe lub inne materiały potrzebne do przeprowadzenia szkolenia Wykonawca zapewni wszelkie potrzebne materiały;

### noclegi w ośrodku, w którym obywać się będzie szkolenie (pokoje jednoosobowe w standardzie odpowiadającym min. trzech gwiazdek);

### transport uczestników szkolenia z siedziby Zamawiającego do ośrodka, w którym odbywać się będzie szkolenie i do siedziby Zamawiającego ostatniego dnia szkolenia;

### wyżywienie, w tym w szczególności:

#### całodzienny serwis kawowy (I, II i III dzień): (kawa z ekspresu, herbata czarna, herbaty owocowe, cukier, mleko, cytryna, ciasteczka min 3 rodzaje);

#### śniadania (II i III dzień) – w formie szwedzkiego stołu: wybór pieczywa jasne -ciemne, sery, wędliny, warzywa oraz przynajmniej dwa dania ciepłe (na przykład parówki, jajecznica, omlet itp.).

#### obiady (I, II, i III dzień): zupa, drugie danie, kompot i deser. Serwowane w formie bufetu, do wyboru dla każdego uczestnika spośród dań mięsnych i bezmięsnych z możliwością przygotowania odrębnych dań dla alergików uwzgledniających wyłączenie alergenów;

#### kolacja (I i II dzień) – w formie szwedzkiego stołu: wybór pieczywa jasne - ciemne, sery, wędliny, warzywa oraz przynajmniej jedno danie ciepłe jednogarnkowe typu Boeuf Stroganow itp.

### Ubezpieczenie uczestników szkolenia od nieszczęśliwych wypadków

## Szkolenie odbywać się będzie wg. schematu:

**I Dzień szkolenia**

8.30 – wyjazd z Warszawy(siedziba Zamawiającego)

9.30 – 10.30 zakwaterowanie

10.30 – 13. 00 zajęcia

13.00 – 14.00 przerwa obiadowa

14.00 - 16.15 zajęcia

19.00 - kolacja

**II dzień szkolenia**

8.00 - 9.00 – śniadanie

9.00 - 13.00 zajęcia

13.00 - 14.00 przerwa obiadowa

14.00 - 16.15 zajęcia

19.00 - kolacja

**III dzień szkolenia**

8.00 - 9.00 – śniadanie

9.00 - 13.00 zajęcia

13.00 - 14.00 przerwa obiadowa

14.00 - powrót do Warszawy (siedziba Zamawiającego)

W trakcie szkoleń Wykonawca w uzgodnieniu z uczestnikami – uwzględniając ich zmęczenie będzie organizował krótkie przerwy (10 – 15 min).

# KOSZT SZKOLENIA:

## Koszt szkolenia obejmują wszystkie koszty związane z organizacją szkolenia, w szczególności:

### koszty zakwaterowania i wyżywienia uczestników szkolenia;

### koszt opracowania i przekazania wszystkich materiałów o których mowa w pkt. 3.1.4. OPZ;

### koszt przeprowadzenia szkolenia;

### koszt indywidualnych zaświadczeń wystawionych dla wszystkich uczestników szkoleń;

### koszt ubezpieczenia uczestników szkolenia od następstw nieszczęśliwych wypadków.