



FW.4270.2.2.JM1.26

## INFORMACJA O ZAMIARZE ZORGANIZOWANIA SZKOLENIA

### pn. „Profesjonalna Obsługa Recepcji”

#### I. Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zorganizowanie wyżej wymienionego szkolenia w ramach projektu „Zatoka możliwości II” w ramach programu **Fundusze Europejskie dla Pomorza 2021-2027** współfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus

Ilość grup	1
Ilość osób	8 osób
Ilość godzin dydaktycznych	<b>150 godzin dydaktycznych, w tym 80 godzin dydaktycznych praktyki zawodowej</b>
Termin wykonania zamówienia/ realizacji umowy	marzec - kwiecień 2026
Miejsce szkolenia	Puck, teren powiatu puckiego
Kod CPV	80000000-4 usługi edukacyjne i szkoleniowe

1. Szkolenie ma na celu zdobycie kompetencji i kwalifikacji do pracy w zakresie profesjonalnej obsługi recepcji.
2. Program szkolenia winien być zgodny z § 5 ust. 1 pkt.7 Ministra Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 24 października 2025 r. w sprawie sposobu i trybu realizacji przez starostę pomocy bezrobotnym i poszukującym pracy w nabywaniu wiedzy, umiejętności lub kwalifikacji ( Dz. U. z 2025 r., poz. 1499) i zawierać:
  - nazwę szkolenia;
  - termin realizacji i sposób organizacji szkolenia;
  - wymagania wstępne dla uczestników szkolenia;
  - cele szkolenia ujęte w kategoriach efektów uczenia się z uwzględnieniem wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych;

- plan nauczania określający tematy zajęć edukacyjnych oraz ich wymiar godzinowy z uwzględnieniem, w miarę potrzeby, części teoretycznej i części praktycznej;
- opis treści – kluczowe punkty szkolenia w zakresie poszczególnych zajęć edukacyjnych;
- wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych;
- przewidziane sprawdziany i egzaminy.

oraz w oparciu o materiały zawodoznawcze, w szczególności rekomendowanych przez ministra właściwego do spraw pracy, lub zgodność z zestawami efektów uczenia się wyodrębnionymi w ramach kwalifikacji wpisanych do Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji.

3. Szkolenie powinno składać się z następujących **tematów zajęć edukacyjnych:**

- organizacja pracy w recepcji;
- rezerwacja usług hotelarskich;
- profesjonalna obsługa klienta;
- komunikacja interpersonalna;
- wizerunek i etyka zawodowa;
- obsługa urządzeń i programów biurowych, w tym obsługa programu stosowanego w recepcji;
- bezpieczeństwo i higiena pracy;
- praktyka zawodowa;

**Zamawiający podał minimalny zakres programowy wskazując tym samym na zagadnienia, które muszą zostać podjęte podczas szkolenia. Wykonawca może przedstawić autorski program szkolenia, zawierający niezbędne minimum, rozszerzając dowolnie zakres poszczególnych zagadnień oraz dodając własne tematy zajęć edukacyjnych.**

4. Szkolenie powinno składać się z zajęć teoretycznych i praktycznych oraz praktyki zawodowej w wymiarze 80 godzin zajęć dydaktycznych.

5. Zajęcia teoretyczne i praktyczne odbywać się mają w Pucku, a praktyka zawodowa na terenie powiatu puckiego.

6. Zajęcia teoretyczne, praktyczne oraz praktyka zawodowa winny odbywać się od poniedziałku do piątku w ilości **od 7 do maksymalnie 9 godzin dydaktycznych dziennie, przy założeniu, że jedna godzina dydaktyczna to 45 minut.**

7. Termin szkolenia ustalany jest z Zamawiającym i to do niego należy ostateczna decyzja co do rozpoczęcia i zakończenia kursu.

8. Lokal, w którym będą przeprowadzane zajęcia powinien być przestronny i przewiewny (minimum 2m<sup>2</sup>/na 1 uczestnika), gwarantujący naukę w warunkach wymaganych w przepisach bezpieczeństwa i higieny pracy, oraz wyposażony w sprzęt, materiały i urządzenia dostosowane do prowadzenia szkolenia będącego przedmiotem zamówienia.

9. Każdemu z uczestników należy zapewnić odpowiednie materiały szkoleniowe (skrypt, długopis, notatnik).

**Materiały szkoleniowe dla uczestników szkolenia winny być przygotowane, co najmniej w wersji elektronicznej zgodnie ze standardem cyfrowym, a w przypadku udziału w szkoleniu osoby/osób ze szczególnymi potrzebami Wykonawca zapewni dostępność osobie ze szczególnymi potrzebami, biorąc pod uwagę wymaganie wskazane w części I pkt 12 opisu przedmiotu zamówienia.**

10. Podczas zajęć należy zaplanować drobny poczęstunek (woda mineralna, kawa, herbata, ciastka).

11. Kandydaci na szkolenie zostaną wyłonieni przez Zamawiającego, a lista osób zakwalifikowanych do szkolenia zostanie przekazana Wykonawcy w terminie późniejszym.

**12. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, biorąc pod uwagę minimalne wymagania w tym zakresie określone w art. 6 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (tj. Dz. U. z 2024 poz. 1411) oraz ze standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027 stanowiących załącznik nr 2 do Wytycznych dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027.**

13. Szkolenie ma prowadzić do zdobycia kompetencji oraz kwalifikacji:

**A. Kompetencje - fakt nabycia kompetencji będzie weryfikowany w ramach następujących etapów:**

**ETAP I:** Zakres – zdefiniowanie grupy docelowej do objęcia wsparciem oraz wybranie zakresu tematycznego, który będzie poddany ocenie.

Grupę docelową stanowią osoby bezrobotne zarejestrowane w Powiatowym Urzędzie Pracy w Pucku

### **Program**

- organizacja pracy w recepcji;
- rezerwacja usług hotelarskich;
- profesjonalna obsługa klienta;
- komunikacja interpersonalna;
- wizerunek i etyka zawodowa;
- obsługa urządzeń i programów biurowych, w tym obsługa programu stosowanego w recepcji;
- bezpieczeństwo i higiena pracy;
- praktyka zawodowa;

**ETAP II:** Wzorzec – zdefiniowanie standardu wymagań to jest efektów uczenia się, które osiągnie osoba bezrobotna w wyniku udziału w szkoleniu:

Cele szkolenia muszą być ujęte w następujących kategoriach efektów uczenia się::

a) z uwzględnieniem wiedzy między innymi.:

- zdobędzie wiedzę z zakresu organizacji pracy w recepcji,
- zdobędzie wiedzę z zakresu rezerwacji usług hotelarskich,
- zdobędzie wiedzę z zakresu profesjonalnej obsługi klienta,
- zdobędzie wiedzę z zakresu komunikacji interpersonalnej,
- zdobędzie wiedzę z zakresu wizerunku i etyki zawodowej,
- zdobędzie wiedzę z zakresu obsługi urządzeń i programów biurowych, w tym obsługi programu stosowanego w recepcji,
- zdobędzie wiedzę z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy,

b) z uwzględnieniem umiejętności między innymi.:

- zdobędzie umiejętności w zakresie organizacji pracy w recepcji,
- zdobędzie umiejętności w zakresie rezerwacji usług hotelarskich,
- zdobędzie umiejętności w zakresie profesjonalnej obsługi klienta,
- zdobędzie umiejętności w zakresie komunikacji interpersonalnej,
- zdobędzie umiejętności w zakresie wizerunku i etyki zawodowej,
- zdobędzie umiejętności w zakresie obsługi urządzeń i programów biurowych, w tym obsługi programu stosowanego w recepcji,

- zdobędzie umiejętności w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy,
- c) z uwzględnieniem kompetencji społecznych między innymi:
- Posiędzie umiejętność tworzenia i rozwijania wzorców właściwego postępowania w środowisku pracy, kierując się zasadami etyki zawodowej.

**ETAP III:** Ocena – przeprowadzenie weryfikacji na podstawie kryteriów opisanych we wzorze (etap II), po zakończeniu szkolenia, przy zachowaniu rozdzielności funkcji pomiędzy procesem kształcenia i walidacji.

**Wykonawca w celu dokonania weryfikacji, winien przeprowadzić egzamin wewnętrzny wchodzący w skład 150 godzin dydaktycznych szkolenia;**

Z przeprowadzonego egzaminu Wykonawca sporządzi protokół i przedłoży go Zamawiającemu.

**Wykonawca winien wyznaczyć osobę/osoby do przeprowadzenia walidacji i gwarantuje jednocześnie, że w żaden sposób nie będzie/będą one zaangażowane w proces przekazywania uczestnikom treści programu szkolenia (nie będą stanowiły kadry wykładowców na danym szkoleniu).**

**ETAP IV:** Porównanie – porównanie uzyskanych wyników etapu III (ocena) z przyjętymi wymaganiami (określonymi na etapie II efektami uczenia się) po zakończeniu szkolenia.

**Wykonawca na podstawie otrzymanych wyników egzaminu przeprowadzi analizę porównawczą wiedzy posiadanej przez uczestnika szkolenia przed jego rozpoczęciem (Wykonawca przed realizacją programu szkolenia - w pierwszym dniu zajęć, zobowiązany jest do przeprowadzenia testu wiedzy przed szkoleniem), z wiedzą i umiejętnościami nabytymi podczas szkolenia, dającą podstawę do stwierdzenia uzyskanych efektów uczenia się przez osobę skierowaną na szkolenie. Wykonawca będzie zobowiązany do przedstawienia Zamawiającemu analizy porównawczej (po zakończeniu szkolenia).**

**Opis przebiegu uzyskania kompetencji musi być ujęty w treści złożonej oferty.**

**Uwaga!**

**W przypadku dodania własnych/dodatkowych tematów zajęć edukacyjnych (poza niezbędnym minimum wskazanym w dziale I w punkcie 3 opisu przedmiotu zamówienia) Wykonawca winien poszerzyć cele szkolenia ujęte w**

**kategoriach uczenia się z uwzględnieniem wiedzy i/lub umiejętności i/lub kompetencji społecznych o własne/dodatkowe tematy zajęć edukacyjnych.**

**B. Kwalifikacje – szkolenie musi zakończyć się nabyciem kwalifikacji, zgodnie z opisem zawartym w załączniku nr 2 „Podstawowe informacje dotyczące uzyskiwania kwalifikacji w ramach projektów współfinansowanych z EFS+” do Wytycznych dotyczących monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów na lata 2021-2027 (załącznik nr 2 do zaproszenia do złożenia ofert), poświadczonych stosownym dokumentem.**

**Egzamin zewnętrzny (o ile jest przewidziany) winien być przeprowadzony po zakończonym szkoleniu (egzamin zewnętrzny nie wchodzi w skład 150 godzin dydaktycznych szkolenia).**

**Wykonawca będzie zobowiązany do dostarczenia dokumentu potwierdzającego płatność na rzecz instytucji potwierdzającej nabycie wiedzy i umiejętności lub wydającej dokumenty potwierdzające nabycie wiedzy i umiejętności.**

14. Szkolenie winno zakończyć się :

- wydaniem zaświadczenia lub innego dokumentu potwierdzającego ukończenie szkolenia zawierającego: numer z rejestru, imię i nazwisko oraz numer PESEL uczestnika szkolenia, nazwę instytucji szkoleniowej przeprowadzającej szkolenie, formę i nazwę szkolenia, okres trwania szkolenia, miejsce i datę wydania zaświadczenia, tematy i wymiar godzin zajęć edukacyjnych, podpis osoby upoważnionej przez instytucję szkoleniową – załącznik numer 1 do formularza oferty szkoleniowej.
- wydaniem zaświadczenia lub innego dokumentu potwierdzającego nabycie kompetencji, zawierającego wyszczególnione efekty uczenia się odnoszące się do nabytej kompetencji.
- wydaniem zaświadczenia lub innego dokumentu potwierdzającego uzyskanie kwalifikacji

**Do oferty szkoleniowej należy dołączać wzory dokumentów potwierdzających:**

- a) ukończenie szkolenia,**
- b) uzyskanie kompetencji,**
- c) uzyskanie kwalifikacji.**

## II. Warunki udziału w postępowaniu

1. Posiadanie wpisu do rejestru Bazy Usług Rozwojowych utworzonej przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości, w zakresie świadczenia usług szkoleniowych,
2. Wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub aktualny odpis z właściwego rejestru (jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru).
3. Dysponowanie potencjałem technicznym:

- Lokal, w którym będą przeprowadzane zajęcia powinien być przestronny i przewiewny (minimum 2m<sup>2</sup>/na 1 uczestnika), gwarantujący naukę w warunkach wymaganych w przepisach bezpieczeństwa i higieny pracy oraz wyposażony w sprzęt i urządzenia dostosowane do prowadzenia szkoleń będących przedmiotem zamówienia m.in. stoliki, krzesła (odpowiednio do liczby skierowanych osób) z dostępem do węzła sanitarnego i pomieszczenia socjalnego.

**Konieczny sprzęt i wyposażenie sali wykładowej: rzutnik multimedialny+ ekran, flipchart lub tablica.**

Wykonawca zapewnia komputery/laptopy z dostępem do obsługi programu stosowanego w recepcji (**w ofercie szkoleniowej należy wskazać nazwę programu**)- **1 stanowisko komputerowe dla 1 uczestnika.**

Dodatkowo: w przypadku praktyki zawodowej Wykonawca zobowiązany jest do wskazania minimum **2 miejsc**, w których będzie realizowana praktyka zawodowa. **Należy dołączyć oświadczenie o współpracy podpisane przez podmiot w którym będzie realizowana praktyka zawodowa, zgodnie z załącznikiem nr 4.**

4. Dysponowanie kadrą dydaktyczną:

- Zajęcia teoretyczne i praktyczne powinny być prowadzone przez **minimum 1 wykładowcę** posiadającego wykształcenie minimum średnie (preferowane wykształcenie związane z tematyką szkolenia), posiadającego doświadczenie z zakresu prowadzenia szkoleń o tematyce związanej z przedmiotem zamówienia w postaci **przeprowadzenia minimum 2 szkoleń w okresie ostatnich 2 lat** przed dniem złożenia oferty,
- Wykonawca zobowiązany jest do wskazania **minimum 2 opiekunów praktyk**, posiadających wykształcenie minimum średnie (preferowane wykształcenie związane z tematyką szkolenia) oraz posiadających **minimum 2 lata**

**doświadczenia zawodowego** (stażu pracy) związanego z tematyką szkolenia.

#### **5. Informacja o braku istnienia albo braku wpływu powiązań osobowych lub kapitałowych z Wykonawcami na bezstronność postępowania**

Zamawiający nie może udzielić zamówienia Wykonawcom powiązanym z nim osobowo lub kapitałowo, polegających na:

- a) uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej, posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji (o ile niższy próg nie wynika z przepisów prawa), pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
- b) pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia, lub związaniu z tytułu przysposobienia, opieki lub kurateli albo pozostawaniu we wspólnym pożyciu z wykonawcą, jego zastępcą prawnym lub członkami organów zarządzających lub organów nadzorczych wykonawców ubiegających się o udzielenie zamówienia,
- c) pozostawaniu z wykonawcą w takim stosunku prawnym lub faktycznym, że istnieje uzasadniona wątpliwość co do ich bezstronności lub niezależności w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia.

6. Brak przesłanek do wykluczenia z postępowania w związku z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 roku o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (tj. Dz. U. z 2025 poz. 514)

Zamawiający dokona oceny spełnienia warunków udziału w postępowaniu na podstawie dokumentów przedstawionych przez Wykonawcę, o których mowa w punkcie III litera e).

#### **III. Opis sposobu przygotowania ofert oraz komunikowania się :**

- a) Komunikacja w postępowaniu, w tym składanie ofert, wymiana informacji między Zamawiającym a Wykonawcą oraz przekazanie dokumentów i oświadczeń odbywa się **pisemnie za pomocą BK2021 (Baza Konkurencyjności)**.
- b) Oferta musi być sporządzona w języku polskim oraz wypełniona czytelnie.

- c) Treść oferty musi odpowiadać treści niniejszego zapytania ofertowego.
- d) Oferta złożona po terminie lub w inny sposób niż wskazany w zaproszeniu uważa się za nieważną.
- e) Oferta musi być kompletna - zawierać wszystkie wymagane dokumenty, oświadczenia i załączniki, składające się na ważną ofertę, to jest:
- **wypełniony formularz ofertowy i podpisany przez przedstawiciela prawnego Wykonawcy – zgodnie z załącznikiem numer 3.**
  - **oświadczenie o współpracy w ramach odbywania praktyk zawodowych - zgodnie z załącznikiem nr 4.**
- f) Do oferty musi być załączone Pełnomocnictwo – w przypadku, gdy oferta jest podpisana przez inną osobę niż przedstawiciel/e prawny/i Wykonawcy.
- g) Oferta złożona w formie elektronicznej musi posiadać bezpieczny podpis elektroniczny weryfikowany za pomocą ważnego kwalifikowalnego certyfikatu z zachowaniem zasad przewidzianych w przepisach o podpisie elektronicznym lub podpis potwierdzony profilem zaufanym elektronicznej platformy usług administracji publicznej.
- h) Oferta winna być złożona w wersji pełnokolorowej. Wykonawca zobowiązany jest do oznakowania wszystkich dokumentów wytworzonych przez siebie i związanych z realizacją szkolenia w sposób określony w **Podręczniku wnioskodawcy i beneficjenta Funduszy Europejskich na lata 2021-2027 w zakresie informacji i promocji** oraz w **Księdze tożsamości Wizualnej marki Fundusze Europejskie 2021-2027**

- IV. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
- V. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
- VI. **Kryteria wyboru oferty szkoleniowej** - można uzyskać max. (maksymalnie) 100 pkt. (punktów):

**Zamawiający dokonuje wyboru oferty, biorąc pod uwagę poniższe kryteria:**

1. Koszty szkolenia (max. 60 pkt);
2. Certyfikaty jakości usług posiadane przez instytucję szkoleniową (10 pkt.);
3. Dostosowanie kwalifikacji i doświadczenia kadry dydaktycznej do zakresu szkolenia (max. 30 pkt.);

Ad. 1.

Koszt szkolenia (max. 60 pkt.):

$P = \frac{C_n}{C_o} \times W$	P- liczba otrzymanych punktów Cn- cena oferty najtańszej Co- cena oferty badanej W- waga kryterium (60 pkt.)
--------------------------------	---

Ad.2.

Posiadane przez Instytucję szkoleniową certyfikatu jakości usług (10 pkt.):

- Certyfikat systemu zarządzania jakością kształcenia/szkolenia wydany na podstawie międzynarodowych norm ISO lub akredytacja Kuratora Oświaty na prowadzenie szkoleń o tematyce zlecanego szkolenia lub inne równoważne na prowadzenie szkoleń o tematyce zlecanego szkolenia - 10 pkt.
- Brak certyfikatów – 0 pkt.

**Należy dołączyć kopię certyfikatu jakości usług.**

Ad.3

Dostosowanie kwalifikacji i doświadczenia kadry dydaktycznej do zakresu szkolenia (max.30 pkt):

Kwalifikacje wykładowców/ trenerów	Wykształcenie wyższe związane z tematyką szkolenia	15 pkt.
	Wykształcenie wyższe nie związane z tematyką szkolenia	5 pkt.
	Wykształcenie średnie związane z tematyką szkolenia	10 pkt.
	Studia podyplomowe lub kursy związane z tematyką szkolenia lub szczególne uprawnienia np. pedagogiczne	1-5 pkt.
Doświadczenie wykładowców/trenerów związane z przedmiotem zamówienia w okresie ostatnich 2 lat przed dniem złożenia oferty	2 przeprowadzone szkolenia	3 pkt.
	3-6 przeprowadzonych szkoleń	7 pkt.
	7 i więcej przeprowadzonych szkoleń	10 pkt.

Dostosowanie kwalifikacji i doświadczenia opiekunów praktyk zawodowych (max. 30 pkt.):

Kwalifikacje opiekuna praktyki	Wykształcenie wyższe związane z tematyką szkolenia	15 pkt.
	Wykształcenie wyższe nie związane z tematyką szkolenia	5 pkt.
	Wykształcenie średnie związane z tematyką szkolenia	10 pkt.
	Dodatkowe kwalifikacje, studia podyplomowe, kursy związane z tematyką szkolenia lub szczególne uprawnienia np. pedagogiczne	1-5 pkt.
Doświadczenie zawodowe opiekuna praktyki związane z tematyką szkolenia	od 2 do 4 lat stażu pracy	3 pkt.
	od 4 do 6 lat stażu pracy	7 pkt.
	powyżej 6 lat stażu pracy	10 pkt.

Należy wykazać wyłącznie osoby, które będą faktycznie brały udział w przeprowadzeniu szkolenia. Każdy wykładowca/trener/opiekun praktyk oceniany będzie zgodnie z powyższymi kryteriami, a w przypadku kilku osób do końcowej oceny kryterium zostanie przyjęta średnia arytmetyczna uzyskanych punktów poszczególnych osób.

#### **VII. Warunki zmian umowy zawartej w wyniku przeprowadzonego postępowania:**

Przewiduje się możliwość dokonania zmian w umowie dot.

- a) zmniejszenia liczby uczestników szkolenia w przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych i niezawinionych przez Zamawiającego, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, a powodujących, że wykonanie zamówienia nie jest możliwe w liczbie uwzględnionej między stronami umowy. Zmiana nastąpi w formie aneksu.

- b) zmiany kadry prowadzącej szkolenie w szczególnie uzasadnionych przypadkach np. choroba wykładowcy. Osoba zastępująca musi posiadać taki sam lub wyższy poziom kwalifikacji i doświadczenia jak osoba zastępowana.
- c) zmianę miejsca wykonania zamówienia pod warunkiem, że zmiana ta jest konieczna z przyczyn niezależnych od Wykonawcy oraz pod warunkiem, że nie zmieni się obszar wykonania zamówienia wskazany w opisie przedmiotu zamówienia a warunki lokalowe zaproponowane przez wykonawcę będą porównywalne do warunków wskazanych w ofercie.
- d) zmiany terminu rozpoczęcia i zakończenia szkolenia w przypadku niemożliwych do przewidzenia zdarzeń losowych.

Zmiany wymienione w literach b, c, d mogą być wprowadzone na pisemny wniosek Wykonawcy. Zmiany te wymagają zgody Zamawiającego. Jeżeli zmiany wynikać będą ze strony Zamawiającego to Wykonawca zostanie o tym poinformowany.

**Zamawiający informuje, że złożenie oferty nie będzie wiązało stron oraz, że w trakcie oceny ofert może zwracać się o dodatkowe informacje niezbędne przy dokonywaniu oceny.**

Z up. STAROSTY  
Dyrektor  
Powiatowego Urzędu Pracy w Pucku