*5.pielikums*

*Iepirkuma instrukcijai*

*„Par darbinieku apmācību policijas taktikā*

*saskarsmē un komunikācijā pa tālruni”*

*Nr.RPP 2016/14*

**Tehniskā specifikācija-Finanšu piedāvājums**

**Iepirkuma daļai Nr.4 “Par policijas darbinieku efektīvu komunikāciju pa tālruni” kursa apmācību.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mērķis:** | Policijas darbinieku darbs atbildot pa tālruni uz ienākošajiem zvaniem, izpratne par komunikāciju un individuālā attieksme, tās nozīme laba servisa sniegšanā, informācijas apstrāde ārkārtas situāciju gadījumos, terorisma draudu gadījumos, sarunas ar “grūtiem klientiem” stratēģija. | |
| **Mērķa grupa:** | Policijas darbinieki, kuriem darba pienākumos ietilpst komunicēšana pa tālruni (dežūrdaļu darbinieki un darbinieki, kuri saņem informāciju par iespējamiem likumpārkāpumiem). | |
| **Iegūstamās kompetences:** | Darbinieku spēja rīkoties atbilstoši apstākļiem. Prasme pareizi novērtēt situāciju un atbilstoši rīkoties saskaņā ar pastāvošajiem normatīvajiem aktiem. Spēja analizēt saņemto informāciju, personas rīcību, noteikt cēloņus un paredzamās sekas. Prasme kontrolēt notikumu gaitu un izvēlēties efektīvu taktiku. | |
| **Saturs:** | **Policijas taktika:**  **Efektīva komunikācija** - process, kurā vēstījums tiek saņemts un saprasts tieši tā, kā sūtītājs to domājis.  Sarunas īpatnības – emocionalitāte.  Zināšanas par dažādiem saskarsmes partneru tipiem un komunikāciju stratēģijām ar tiem.  **Pieņemt un reģistrēt -** informāciju par prettiesiskiem apdraudējumiem, noziedzīgiem nodarījumiem reaģēt uz to un nodot pēc piekritības**.**  **Sarunas.**  Sarunu vešanas tehnika, verbālais saturs.  Zināšanas un izpratne kā komunicēt pa tālruni.  Strukturētas sarunas vadības pamatprincipi (kā neaizmirst pieminēt būtiskākās lietas, izvairīties no liekvārdības un kontrolēt sarunas norisi.  **Iespējamās krīzes situācijas:**  **Terorisma draudu vai dzīvības apdraudējumu gadījumos.**  Nepieciešamās informācijas pieņemšanas secība un apjoms.  Situācijas novērtēšana un notikumu gaitas kontrole.  Praktiskās nodarbības. | |
| **Metode:** | Lekcija ar vizuālo materiālu izmantošanu, dažādu situāciju simulācija, jautājumi un atbildes. Praktiskās nodarbības. | |
| Vienas grupas mācību ilgums 8 stundas, kas tiek īstenots 1 darba dienā no plkst.9:00 līdz 17:00. | | |
| Mācību vietu nodrošina pasūtītājs. | | |
| Apjoms:   * 6 grupas (grupā ne vairāk kā 16 darbinieki); * apmācāmo darbinieku skaits līdz 96 darbiniekiem. | | |
| **Pretendenta piedāvājums** | | |
| Cena 1 grupas (16 darbinieku) apmācībai EUR bez PVN | |  |
| Cena 6 grupu (96 darbinieku) apmācībai EUR bez PVN (vērtēšanas kritērijs). | |  |

Nodrošinu visas Tehniskajā specifikācijā-Finanšu piedāvājumā izvirzītās prasības:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Pretendenta nosaukums, vadītāja vai pilnvarotās personas amats, vārds, uzvārds un paraksts)