Příloha č. 1 - Specifikace předmětu zakázky

Předmětem této zakázky je realizace vzdělávacích aktivit zaměstnanců zadavatele – osob se zdravotním znevýhodněním a osob zdravotně postižených, pro vykonávání pozice vrátného.

Cílem jednotlivých kurzů je získání nových zkušeností a dovedností zaměstnanců zadavatele, kteří vykonávají pro klienty zadavatele funkci vrátného, a to tak, aby došlo ke zvýšení jejich odborných kompetencí. Chceme, aby si klienta vážili, měli ho v úctě a naše služby tak byly na vysoké profesionální úrovni. Chceme, aby zaměstnanci získali informace o službách, které poskytují, aby mohli uspokojit nároky a představy klientů. Dalším cílem kurzů je sladit potřeby zaměstnanců s potřebami zaměstnavatele, najít společnou cestu a budovat dobré jméno zaměstnavatele, neboť práce zaměstnance je vizitkou celé společnosti.

**Požadavky platné pro oba kurzy:**

* intenzivní přístup s ohledem na OZZ/OZP
* možnost školení o víkendech
* jednotlivý kurz bude pro 1 - 2 osoby (tzn. 1 lektor – max. 2 účastníci kurzu), počet osob v kurzu bude určen zadavatelem na základě jeho potřeb
* uzavřený kurz pouze pro zaměstnance zadavatele
* kurz vytvořený na míru, dle potřeb zadavatele i zaměstnanců (účastníků kurzu)
* občerstvení zajišťuje a hradí dodavatel, žádáme o zajištění pitného režimu (min. 1,5 litru vody, dopolední a odpolední svačinu a oběd)
* studijní materiály a pomůcky zajistí dodavatel
* 1 vyučovací hodina = 45 minut
* počet proškolených osob – max. 34 osob pro kurz č. 1 a max. 34 osob pro kurz č. 2 (z důvodu časté pracovní neschopnosti zaměstnanců a omezené době k realizaci kurzů není minimální počet určen)
* konkrétní termíny konání jednotlivých kurzů budou stanoveny po dohodě mezi zadavatelem a dodavatelem
* kurzy nemusí být akreditované
* místem realizace jednotlivých kurzů je prostor zajištěný dodavatelem ve městě Mladá Boleslav (nebo v blízkém okolí) s odpovídající specifikací pro účel školení a sociálním zázemím

**Požadavky na jednotlivé kurzy:**

**Kurz č. 1 - Efektivní komunikace a organizace práce vrátného – odborný kurz**

Časový rozsah kurzu: 12 vyučovacích hodin

Kurz bude vždy rozložen do 2 (nejlépe po sobě jdoucích dnů), každý den 6 vyučovacích hodin

Stručný obsah kurzu:

- role vrátného a jeho povinnosti

- jaké je poslání vrátného

- profesionalita

- profesionální vzhled, image

- role vrátného a jeho postavení ve firmě, ve společnosti

- odpovědnost k sobě, ke klientovi, k zaměstnavateli

- co od nás klient očekává

- první dojem, pozdrav, podání ruky, projev

- asertivní komunikace, asertivní jednání

- vstřícnost, loajalita, milé a laskavé vystupování

- verbální a neverbální komunikace

- jednání ve stresu

- vnitrofiremní komunikace – kde hledat možnosti ke zlepšení

- kultivovaný projev

- jak prezentovat zaměstnavatele- jak si rozumět a jak se pochopit

- jak vytvořit příjemnou atmosféru pro klienty

- profesionální telefonování

**Kurz č. 2 - Sebeobrana pro vrátné, a neb jaká je prevence konfliktu**

Časový rozsah kurzu: 12 vyučovacích hodin

Kurz bude vždy rozložen do 2 (nejlépe po sobě jdoucích dnů), každý den 6 vyučovacích hodin

Vrátný by měl být dostatečně informován a připraven na všechny možné situace, které mohou při vykonávání této profese nastat, a to teoreticky i prakticky. Vrátní by si díky tomuto kurzu měli osvojit dovednosti předvídání konfliktů, jak řešit konflikty a jak chránit sebe i ostatní. Zároveň pak mají získat informace o tom jak v obtížných situacích dodržovat zákony ČR, a dále také právní gramotnost v oblasti ochrany osob a majetku.

Stručný obsah kurzu:

* definice konfliktu a jak mu předcházet nebo ho řešit
* definice nedorozumění
* co je sebeobrana
* právní rámce sebeobranných situací
* pravidla sebeobrany
* zásady sebeobrany
* mimořádné situace
* co je agresivita, kdo je agresor, scenování osob
* fyzická konfrontace, praktická výuka sebeobrany
* jak řešit ozbrojený útok
* post incidentní postup
* konstruktivní řešení problémů
* jak jednat s rozčileným jedincem
* fyzická konfrontace 1 - úchopy za ruce, oděv, vlasy
* fyzická konfrontace 2 - úchopy za krk, bearhugy, škrcení
* fyzická konfrontace 3 - útoky údery/kopy
* praktické cvičení sebeobrany, jak se bránit v různých situacích
* ozbrojené útoky- řešení situací s nožem, tyčí, střelnou zbraní