**SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ**

Předmětem plnění této veřejné zakázky jsou služby spočívající v zajištění vzdělávání a doprovodných služeb, a to v rozsahu a v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.

Veřejná zakázka je spolufinancována z prostředků Evropského sociálního fondu v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost, projekt s názvem „Evropské služby zaměstnanosti ČR“, reg. č.: CZ.1.04/2.2.00/11.0006 (dále jen „Projekt“, či „EURES“).

Součástí předmětu plnění jsou následující úkoly:

**Dílčí úkol A** – Příprava a tvorba kurzů dle požadavků Objednatele včetně zajištění dalších souvisejících činností

Kurz A: Strategie náboru a výběru pracovníků a zprostředkování zaměstnání z/do zahraničí

Kurz B: Rozvoj komunikačních a prezentačních dovedností

**Dílčí úkol B** – Termíny realizace vzdělávacích kurzů pro pracovníky EURES

**Dílčí úkol C** – Vyhodnocení realizovaných vzdělávacích kurzů a vytvoření závěrečné zprávy

**Dílčí úkol A – Příprava, tvorba a realizace kurzů včetně zajištění dalších souvisejících činností**

Poskytovatel je povinen připravit a vytvořit jednotlivé vzdělávací kurzy (kurz A a kurz B), jež budou zaměřeny na vzdělávání pracovníků EURES (EURES poradce senior, EURES poradce junior – viz níže), kteří zaměstnavatelům a uchazečům o práci poskytují služby v oblasti evropských služeb zaměstnanosti, a to v souladu s Poskytovatelem předloženým ***Návrhem metod školení a způsobu jejich využití*** a ***Návrhem obsahu kurzů***.

Veškeré kurzy musí být připraveny a vytvořeny tak, aby vycházely z náplně práce pracovníků EURES a zajistily rozšíření jejich znalostí a dovedností, které budou využívat při samotné komunikaci se zaměstnavateli a uchazeči o práci či při zpracování výstupů takovéto komunikace.

Náplní práce **EURES poradců senior** je následující:

1. Koordinuje a usměrňuje služby sítě EURES na ÚP ČR (poradenství v oblasti evropské pracovní mobility) ve vymezené územní působnosti.
2. Koordinuje zpracování analýz, výhledů, prognóz vývoje evropského trhu práce ve vymezené územní působnosti, navrhuje opatření k omezení překážek evropské pracovní mobility.
3. Poskytuje individuální i skupinové poradenství o službách sítě EURES všem aktérům na trhu práce, v oblasti evropské pracovní mobility.
4. Rozvíjí spolupráci se zaměstnavateli, informuje je o službách EURES zaměřených na zprostředkování.
5. Odborně vede a pravidelně školí pracovníky ÚP ČR (EURES poradce junior, pracovníky oddělení zprostředkování, Call centra) v oblasti mezinárodní mobility pracovních sil.
6. Aktivně se účastní realizace KA 03 – Rozvoj a modernizace sítě EURES v ČR – stručný popis realizace této KA je uveden níže.
7. Spolupracuje se specialistou na příhraniční spolupráci a s pracovníkem PR při realizaci KA 05 – Publicita projektu – stručný popis realizace této KA je uveden níže.

**KA 03 – Rozvoj a modernizace sítě EURES v ČR** – popis realizace klíčové aktivity:

Cílem je zkvalitnění služeb poskytovaných ÚP ČR, které povedou ke zvyšování zaměstnanosti, tj. nabídce pracovní síly perspektivním zaměstnavatelům na evropském trhu práce. Individuální a skupinové poradenství (osobní, telefonické či e-mailové) poskytované pracovníky EURES je prováděno na jednotlivých pracovištích ÚP ČR, během workshopů, seminářů, poradenských dnů, burz práce či jiných doplňujících akcích EURES všem, kdo mají zájem vycestovat za prací do zahraničí, dále zaměstnavatelům, nezaměstnaným osobám, absolventům, studentům, osobám vracejícím se ze zahraničí zpět do ČR i občanům, kteří se dostali do komplikací spojených s výkonem práce v zahraničí.

**KA 05 – Publicita projektu** – popis realizace klíčové aktivity:

Cílem publicity projektu je zvýšit obecné povědomí o službách EURES. Publicita je cílena na širokou i odbornou veřejnost jak v ČR, tak v zahraniční. Publicita ve všech jejích aspektech přispívá k propagaci projektu a zvyšování povědomí o síti EURES – a to zejména prostřednictvím: veletrhů pracovních příležitostí a vzdělání v ČR, zahraničních veletrhů práce, tisku a distribuce odborných informačních letáků a tematických brožur, inzerce a propagace v celostátních i regionálních médiích, tiskových zpráv, seminářích realizovaných v jednotlivých krajích s pracovníky a odborníky v rámci kraje (např. z územní samosprávy, sociální partneři), celorepublikových seminářů pořádaných pro zaměstnavatele, odbornou veřejnost a odborníky.

Náplní práce **EURES poradců junior** je následující:

1. Zpracovává prognózy vývoje českého a evropského trhu práce.
2. Realizuje nástroje evropské politiky zaměstnanosti.
3. Sleduje a zpracovává informace o aktuální situaci pracovní mobility a o situaci na trhu práce v Evropě ve spolupráci se všemi relevantními účastníky národního a mezinárodního trhu práce.
4. Poskytuje individuální a skupinové poradenské služby sítě EURES zájemcům a uchazečům o práci v EU/EHP a Švýcarsku a zaměstnavatelům o problematice evropské pracovní mobility a souvisejících oblastí, o životních a pracovních podmínkách, nezbytných administrativních krocích, povinnostech a právech migrujících pracovníků apod.
5. V rámci širšího poradenství odkazuje na další relevantní instituce a veřejně dostupné zdroje informací.

Poskytovatel připraví školení (Kurz A a Kurz B) v následující podobě:

**Kurz A: Strategie náboru a výběru pracovníků a zprostředkování zaměstnání z/do zahraničí**

Poskytovatel je povinen zajistit 5 prezenčních bloků, každý blok po 2 školicích dnech (tyto dny na sebe musí bezprostředně navazovat), **8 vyučovacích hodin na 1 školící den,** a to od 9,00 hodin do 16,00 hodin včetně 2 x 15 minut přestávky na občerstvení a 30 minut přestávka na oběd. 1 vyučovací hodina = 45 min. Poskytovatel zajistí celkem 60 vyučovacích hodin kurzu A.

Jednotlivé bloky školení budou uskutečněny vždy 1x v měsíci (tj. vždy 2 dny v měsíci červen, 2 dny v měsíci červenec, 2 dny v měsíci srpen, 2 dny v měsíci září, 2 dny v měsíci říjen).

Kurz bude určen pro skupinu 16 EURES poradců senior, každý poradce se zúčastní všech školících bloků.

Cíl kurzu A:

Účast EURES poradců senior v kurzu má přispět k naplnění aktivity, která povede k rozšíření služeb EURES, tj. zprostředkování práce a budování sítě zaměstnavatelů. Kurz pomůže účastníkům získat klíčové odborné znalosti a dovednosti k pochopení systému náboru a výběru pracovníků. Naučí je způsobům, jak vhodně inzerovat volná pracovní místa, přezkoumat nabídku práce, jak nejlépe vyhledávat a oslovovat zájemce/uchazeče o práci a zajistit široký okruh kandidátů na volnou pozici, dále různé způsoby metod výběru, které povedou k nejefektivnějším výsledkům.

Obsahová struktura vzdělávacího kurzu musí být následující:

1. Základní metody personálního marketingu

2. Různé strategie náboru a zdroje náboru

3. Inzerování volného pracovního místa

4. Nabízená práce jako komplex služeb tzv. „balíček“

5. Jak efektivně postupovat v celém procesu náboru a zprostředkování

6. Assessment Centrum

7. Psychodiagnostika při výběru uchazečů

8. Jak pracovat s databází uchazečů

9. Agenturní zaměstnávání

10. Spolupráce s personálními agenturami a zaměstnavateli

11. Možnosti úspěšnosti náboru na sociálních sítích

**Kurz B: Rozvoj komunikačních a prezentačních dovedností**

Poskytovatel je povinen zajistit 2 prezenční bloky, každý blok po 2 školicích dnech (tyto dny na sebe musí bezprostředně navazovat), **8 vyučovacích hodin na 1 školící den,** a to od 9,00 hodin do 16,00 hodin včetně 2 x 15 minut přestávky na občerstvení a 30 minut přestávka na oběd. 1 vyučovací hodina = 45 min. Poskytovatel zajistí celkem 24 vyučovacích hodin kurzu B.

Jednotlivé bloky školení budou uskutečněny vždy 1x v měsíci (tj. vždy 2 dny v měsíci srpnu, 2 dny v měsíci září).

Kurz bude určen pro skupinu 10 EURES poradců junior, každý poradce se zúčastní všech školících bloků.

Cíl kurzu B:

V rámci kurzu získají EURES poradci junior potřebné dovednosti pro svoji pracovní činnost, která bude cílena na poskytování informací a poradenství o evropském pracovním trhu.

Obsahová struktura vzdělávacího kurzu musí být následující:

V rámci obecného vzdělávání budou EURES poradci junior školeni v problematice profesionální komunikace pro EURES poradce s těmito dílčími tématy:

1. Orientace na klienta - důležitá součást vnímání poskytovaných služeb veřejnosti i sebe samého, vytváření dobrého dojmu, naplnění očekávání klienta, pochopení klientových potřeb.

2. Zásady efektivní komunikace - pravidla osobní, e – mailové, telefonické komunikace, zvládnutí výhod i omezení různých typů komunikace.

3. Zvládnutí náročné situace - jak jednat s náročnými klienty, jak zpracovat jejich stížnosti a námitky, vyjednávací taktiky a strategie. Pokročilé vyjednávání a argumentace.

4. Konzultantské dovednosti pro EURES poradce.

5. Doporučení pro praxi EURES poradce - postřehy, zkušenosti z praxe, příklady řešení, důležité webové adresy a odkazy pro pomoc při řešení situace klienta, veřejně dostupné zdroje informací.

6. Prezentační dovednosti – příprava, forma a metody prezentace, umění odpovídat na otázky, vzbuzení zájmu.

**Způsob výuky (totožné pro Kurz A a Kurz B)**

Poskytovatel, resp. jím pověřený lektor, je povinen vést výše uvedený kurzy formou **koučinku a interaktivního tréninku**, cca 1/3 kurzu musí být věnována teorii (formou odborné přednášky) a 2/3 praktickému nácviku a řešení případových studií a situací s následným rozborem výsledků.

Poskytovatel je povinen zajistit přípravu a tvorbu vzdělávacích kurzů zaměřených jak na zvýšení kompetencí v oblasti tzv. měkkých dovedností (kurz B: Rozvoj komunikačních a prezentačních dovedností), které jsou nezbytné při komunikaci se zaměstnavateli a uchazeči o práci, tak na zvýšení odborných kompetencí (kurz A: Strategie náboru a výběru pracovníků a zprostředkování zaměstnání z/do zahraničí).

Účastníkům kurzu je Poskytovatel, resp. jím pověřený lektor, povinen poskytnout praktické rady a tipy pro zlepšení jejich stávajících dovedností, naučit účastníky kurzu techniku pro realizaci možností, jak zvýšit své dispozice s využitím metody gamestormingu a dalších metod.

**Ověření znalostí a průběžné hodnocení (totožné pro Kurz A a Kurz B):**

**Závěrečná ústní zkouška** ověřující znalosti.

Poskytovatel je povinen zajistit realizaci závěrečné zkoušky pro každého účastníka z každého kurzu a vydání Osvědčení/Certifikátu o absolvování kurzu pro každého úspěšného účastníka kurzu. Každému účastníkovi kurzu musí být kladeny jiné otázky. Objednatel doporučuje 3 – 5 širších otázek / okruhů pro jednoho účastníka.

Za úspěšné absolvování závěrečné zkoušky (podmínka vydání Osvědčení/Certifikátu o absolvování kurzu) se rozumí 85% úspěšnost, tzn., 85 % tázaných otázek zodpovězených správně. Objednatel požaduje zaměření zkoušky z praktické části kurzu, **účastník by měl mít prostor pro své úvahy a odpovědi,** tudíž požadavky jsou kladeny spíše na kvalitu otázek, nikoliv kvantitu.

Neúspěšnému absolventu kurzu je Poskytovatel povinen dát možnost 1x opětovně absolvovat závěrečnou zkoušku, a to s jinými otázkami, než zodpovídal při předchozím ústním zkoušení.

V průběhu kurzu je Poskytovatel povinen zajistit, aby byl kladen důraz na  hands-on přístup, tedy maximální aktivní zapojení účastníků kurzů do průběhu kurzů, a to formou názorných příkladů a samostatného řešení modelových situací.

Po ukončení realizace vzdělávacích kurzů bude Poskytovatel, resp. vedoucí realizačního týmu Poskytovatele Objednatelem přizván na zasedání Řídícího výboru projektu (dále jen „výbor“), v rámci kterého bude schvalována Poskytovatelem zpracovaná Závěrečná zpráva (blíže viz Dílčí úkol C – *Vyhodnocení realizovaných vzdělávacích kurzů a vytvoření závěrečné zprávy*). V případě požadavků výboru na doplnění či jiných připomínek k materiálům je Poskytovatel povinen materiály doplnit či upravit a opět předložit ke schválení, tentokrát však postačí elektronicky, tj. bez osobní účasti na zasedání výboru.

Konkrétní místo a termín zasedání výboru budou Poskytovateli vždy sděleny s dostatečným předstihem, nejpozději však 5 pracovních dnů předem.

**Poskytovatel je povinen zajistit:**

1. Vhodné školicí prostory pro **maximálně 16 osob** v hlavním městě Praha.
2. Prostory musejí být nekuřácké, vybavené minimálně stoly a židlemi, dále také technickým vybavením potřebným pro konání daného vzdělávacího kurzu. Prostory se musí nacházet v klidném místě, které umožní nerušenou práci účastníkům kurzu, vybavené sociálním zařízením v přilehlých prostorách. Prostory musejí být v dojezdové vzdálenosti MHD max. do 10 min. od zastávky metra.
3. Občerstvení pro účastníky kurzu dle následující specifikace: dopolední coffee break (pro každého účastníka kurzu bude k dispozici káva/čaj, nealkoholický nápoj, 1x slané občerstvení ve formě chlebíčků); odpolední coffee break (pro každého účastníka kurzů bude k dispozici káva/čaj, nealkoholický nápoj, 1x sladké občerstvení ve formě koláče/buchty/zákusku).
4. Průběh celého kurzu po organizační a technické stránce (včetně technického vybavení – min. dataprojektor, laptop, flipchart, případně další nezbytné pomůcky).
5. Lektory pro požadovaná témata kurzů.
6. Přípravu pozvánek pro účastníky kurzu a jejich distribuci e-mailem na e-mailové adresy účastníků kurzů **nejpozději 5 kalendářních dnů před konáním každého prezenčního bloku**; v kopii tohoto e-mailu budou uvedeny i e-mailové adresy osob Objednatele; Objednatel Poskytovateli sdělí e-mailové adresy účastníků kurzů i osob Objednatele, jež mají být uvedeny v kopii, s dostatečným předstihem.
7. Zpracování metodiky výuky, vzdělávací materiály a výukové texty. Veškeré tyto materiály bude Poskytovatel povinen zaslat elektronicky na e-mailové adresy osob Objednatele.
8. Seznam termínů jednotlivých měsíčních prezenčních bloků kurzu A; kurzu B.
9. Vytvoření hodnotících dotazníků, které budou účastníci kurzu vyplňovat po skončení kurzu A; kurzu B, včetně zajištění jejich tisku a distribuce na daném kurzu.
10. Provedení ústní zkoušky ověřující znalosti témat školených v rámci kurzu, který účastník absolvoval, a to pro každého účastníka kurzu.
11. Vystavení Osvědčení/Certifikátu o absolvování kurzu úspěšným absolventům (vytvoření, tisk, osobní předání úspěšnému absolventovi kurzu, předání elektronické verze Objednateli), a to na základě úspěšně složené závěrečné ústní zkoušce po ukončení kurzu A; kurzu B. Osvědčení/Certifikát musí odpovídat pravidlům pro minimální publicitu dle platné příručky OP LZZ.
12. Materiály pro účastníky kurzu v tištěné i elektronické podobě (sylaby kurzů, barevně tištěné prezentace).
13. Prezenční listiny všech účastníků kurzů včetně lektorů, a to pro každý prezenční blok.

**Poskytovatel je dále povinen:**

1. vést evidenci kurzů a vyhodnocení školících aktivit (evidence musí obsahovat minimálně datum, popis vzdělávací aktivity (vzdělávacích aktivit), jméno lektora a počet hodin kurzu),
2. zajistit veškeré další materiály, které budou použity na kurzech (propisky, bloky, desky, v nichž budou sepnuty školicí materiály, příp. další nezbytné materiály),
3. zajistit další materiály, které budou použity na kurzech (pozvánka, označení učebny, prezenční listina, hodnoticí dotazník, certifikát o absolvování ad.),
4. zajistit, aby veškeré materiály (propiska, bloky, desky, pozvánka, označení učebny, prezenční listina, hodnoticí dotazník, certifikát o absolvování) použité na kurzech odpovídaly pravidlům pro povinnou publicitu dle platné příručky Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost (dále jen „OP LZZ“),
5. označit prostory pro konání kurzů dle pravidel pro povinnou publicitu dle platné příručky OP LZZ,
6. zajistit, aby veškeré materiály (propiska, blok, desky, pozvánka, označení učebny, prezenční listina, hodnoticí dotazník, certifikát o absolvování) použité na kurzech byly předem zkonzultovány a schváleny Objednatelem,
7. zpracovat Závěrečnou zprávu shrnující a vyhodnocující průběh obou kurzů (všech bloků), která musí být předána Objednateli nejpozději do 5 pracovních dnůod ukončení realizace obou vzdělávacích kurzů.

**Cíl školení v rámci obou kurzů:**

Poskytovatel je povinen **celkem proškolit 26 pracovníků EURES** (16 EURES poradců senior bude proškoleno v rámci kurzu A + 10 EURES poradců junior bude proškoleno v rámci kurzu B).

Seznam těchto pracovníků EURES v dohodnutém termínu poskytne Poskytovateli Objednatel, a to bez zbytečného odkladu po podpisu smlouvy.

**Poskytovatel je povinen zajistit proškolení všech účastníků kurzů nejpozději do 15. 10. 2015.**

Ověření znalostí a závěrečné hodnocení:

**Závěrečná ústní zkouška** ověřující znalosti (podrobněji viz výše – Dílčí úkol A).

**Dílčí úkol B – Termín realizace vzdělávacích kurzů pro pracovníky EURES**

Poskytovatel je povinen zajistit proškolení všech účastníků kurzů nejpozději do 15. 10. 2015.

**Kurz A: Strategie náboru a výběru pracovníků a zprostředkování zaměstnání z/do zahraničí**

Jednotlivé bloky školení budou uskutečněny vždy 1x v měsíci (tj. vždy 2 dny v měsíci červen 2015, 2 dny v měsíci červenec 2015, 2 dny v měsíci srpen 2015, 2 dny v měsíci září 2015, 2 dny v měsíci říjen 2015).

**Kurz B: Rozvoj komunikačních a prezentačních dovedností**

Jednotlivé bloky školení budou uskutečněny vždy 1x v měsíci (tj. vždy 2 dny v měsíci srpnu 2015, 2 dny v měsíci září 2015).

**Dílčí úkol C – Vyhodnocení realizovaných vzdělávacích kurzů a vytvoření závěrečné zprávy**

Poskytovatel je povinen zaslat vždy **nejpozději do 5 pracovních dnů** od ukončení bloku kurzů A a poté i bloku kurzu B elektronicky e-mailem Objednateli:

* scan prezenčních listin se jmény a podpisy účastníků kurzu;
* okruh otázek pokládaných v rámci závěrečné ústní zkoušky;
* jmenný seznam úspěšných a neúspěšných účastníků kurzu;
* scan hodnoticích dotazníků vyplněných účastníky kurzu;
* fotografie pořízené v průběhu konání kurzu (min. 10 fotografií/kurz);
* shrnutí průběhu kurzu ve formě slovního okomentování;
* výukový materiál kurzu (textové a grafické pomůcky, prezentace, publikace, příručky, videa apod.).

**Nejpozději 5 pracovních dnů od ukončení obou kurzů** je Poskytovatel povinen vypracovat a předložit **Závěrečnou zprávu** týkající se shrnutí a vyhodnocení průběhu obou kurzů, která musí obsahovat min. následující:

* minimálně jmenný seznam úspěšných a neúspěšných účastníků kurzů;
* vzor vydaných Osvědčení/Certifikátů o absolvování kurzu;
* použité školicí materiály pro účastníky kurzů, a to pro každý kurz;
* shrnutí a vyhodnocení průběhu kurzů;
* vyhodnocení přínosu kurzů pro účastníky kurzů (na základě hodnoticích dotazníků);
* shrnutí průběhu kurzu (bloku) od lektora ve formě slovního okomentování;
* celkové zhodnocení účastníků kurzů, resp. EURES poradců v rámci obou kurzů;
* fotografie pořízené z každého kurzu (na CD);
* originály výše uvedených materiálů.

Závěrečná zpráva musí být zpracována v rozsahu cca 50 normostran.

Závěrečná zpráva musí odpovídat pravidlům pro minimální publicitu dle platné příručky OP LZZ.

Objednatel si vyhrazuje právo schválit Závěrečnou zprávu na Řídicím výboru projektu. Poskytovatel, resp. vedoucí realizačního týmu Poskytovatele bude přizván na zasedání Výboru, na němž je povinen členům výboru prezentovat závěrečnou zprávu. V případě požadavků na doplnění je Poskytovatel povinen závěrečnou zprávu neprodleně doplnit a opět předložit ke schválení, tentokrát však postačí elektronicky, tj. bez osobní účasti na zasedání Výboru.

Konkrétní termín a místo konání zasedání Výboru budou Poskytovateli sděleny s dostatečným předstihem.

Po schválení závěrečné zprávy Řídícím výborem projektu je Poskytovatel povinen zajistit její tisk (barevný tisk ve formátu stránky A4, svázána, v nákladu 20 kusů) a distribuci poštou na jednotlivé krajské pobočky ÚP ČR (celkem 15 lokací), Generální ředitelství Úřadu práce České republiky a Objednatele, **a to nejpozději do 1 týdne od jejího schválení**.