**Příloha č. 2 Zadávací dokumentace**

**Podrobná specifikace předmětu plnění**

Ve vztahu k níže specifikovaným vzdělávacím aktivitám zadavatel stanoví, že 1 školicí den má 8 hodin

a 1 školicí hodina má 45 minut.

**1. Školení pro pracovníky na pozici ACM a Team Leadera**

**Popis realizace klíčové aktivity**

Proběhnou následující externí vzdělávací kurzy:

A) Řešitelský workshop,

Počet školicích dnů: 1

Počet účastníků: 12 absolventů Akademie Teleperformance III

Obsah školicí aktivity: Absolventi vzdělávací Akademie Teleperformance III se setkávají s profesionálním lektorem. Společně hodnotí přínosy a opakují si stěžejní body celé akademie. Identifikují zlepšení před/ po a navrhují další rozvojové plány.

Typ vzdělání: odborné.

Termín realizace: prosinec 2014 - květen 2015

B) On the Job Training,

Počet školicích dnů: 6

Počet účastníků: 12

Obsah školicí aktivity: Jedná se o efektivní metodu rozvoje operátorů, supervizorů. Konzultant se individuálně věnuje každému účastníkovi ½ dne. Pracovník není vytržen z pracovního prostředí a běžných procesů. Dostává průběžně zpětnou vazbu, návrhy na zlepšení komunikace a pracovních postupů, které ihned aplikuje v praxi.

Typ vzdělání: odborné.

Termín realizace: prosinec 2014 - květen 2015

**Výstupy aktivity:** osvědčení o absolvování kurzů, prezenční listiny, dokument Zpětná vazba ze školení.

**2. Školení pro pracovníky HR managementu-středního managementu, personálního oddělení**

**Popis realizace klíčové aktivity**

Proběhnou následující externí vzdělávací kurzy:

A) Lež a klam jako součást nezdravé mezilidské komunikace,

Počet školicích dnů: 1

Počet účastníků: 3

Obsah školení: Obsah je zaměřen na rozpoznání základních indícií nepravdivých informací z verbální i neverbální komunikace. Specifikace pojmosloví klam, lež, přetvářka, důvody a motivy sdělování nepravdy. Nejčastější chyby verbální komunikace při stresu spojené se lží a klamem.

Typ vzdělání: odborné.

Termín realizace: prosinec 2014 - květen 2015

B) Přesvědčivá argumentace a vyjednávání

Počet školicích dnů: 2

Počet účastníků: 1

Obsah školení: Typy argumentů a jejich správné využití v dané situaci, metody vedení argumentace, stanovení strategie rozhovorů, vyjednávání.

Typ vzdělání: odborné.

Termín realizace: prosinec 2014 - květen 2015

C) Základy grafologie

Počet školicích dnů: 1

Počet účastníků: 2

Obsah školení: Typologie osobnosti na základě písemného projevu.

Typ vzdělání: odborné.

Termín realizace: prosinec 2014 - květen 2015

D) Psychodiagnostické nástroje v praxi

Počet školicích dnů: 1

Počet účastníků: 1

Obsah školení: Psychodiagnostické metody, výběr vhodné diagnostiky pro zjištění jednotlivých kompetencí, nové efektivní nástroje pro výběrová řízení a práci se zaměstnanci.

Typ vzdělání: odborné.

Termín realizace: prosinec 2014 - květen 2015

**Výstupy aktivity:** osvědčení o absolvování kurzů, prezenční listiny, dokument Zpětná vazba ze školení.

**3. Školení pro pracovníky internetového oddělení, oblast vývoje a grafiky**

**Popis realizace klíčové aktivity**

Proběhnou následující externí vzdělávací kurzy:

A) Adobe Photoshop – design webu a aplikací,

Počet výukových dnů: 1

Počet účastníků: 1

Obsah školení: Adobe Photoshop – design webu a aplikací

Typ vzdělání: odborné.

Termín realizace: prosinec 2014 - květen 2015

B) Vývoj webových služeb v ASP.NET,

Počet výukových dnů: 1

Počet účastníků: 2

Obsah školení: Vývoj webových služeb v ASP.NET

Typ vzdělání: odborné.

Termín realizace: prosinec 2014 - květen 2015

C) Upgrade programátorských znalostí,

Počet výukových dnů: 3

Počet účastníků: 3

Obsah školení: Upgrade programátorských znalostí

Typ vzdělání: odborné.

Termín realizace: prosinec 2014 - květen 2015

D) Novinky ASP.NET 4.5.1,

Počet výukových dnů: 1

Počet účastníků: 1

Obsah školení: Novinky ASP.NET 4.5.1

Typ vzdělání: odborné.

Termín realizace: prosinec 2014 - květen 2015

**Výstupy aktivity:** osvědčení o absolvování kurzů, prezenční listiny, dokument Zpětná vazba ze školení.

**4. Školení pro pracovníky technického oddělení**

**Popis realizace klíčové aktivity**

Proběhnou následující externí vzdělávací kurzy:

A) SQL Server 2012/2008 - pokročilá administrace (MSQL2).

Počet výukových dnů:2

Počet účastníků: 2

Obsah školení: SQL Server 2012/2008 - pokročilá administrace (MSQL2)

Typ vzdělání: odborné.

Termín realizace: prosinec 2014 - květen 2015

B) SQL Server Analysis Services - Pokročilá analýza dat (MSQL9).

Počet výukových dnů: 2

Počet účastníků: 3

Obsah školení: SQL Server Analysis Services - Pokročilá analýza dat (MSQL9)

Typ vzdělání: odborné.

Termín realizace: prosinec 2014 - květen 2015

C) Indexy v SQL Serveru 2012/2008 (MSQL14).

Počet výukových dnů: 1

Počet účastníků: 3

Obsah školení: Indexy v SQL Serveru 2012/2008 (MSQL14)

Typ vzdělání: odborné.

Termín realizace: prosinec 2014 - květen 2015

**Výstupy aktivity:** osvědčení o absolvování kurzů, prezenční listiny, dokument Zpětná vazba ze školení.

**5. Školení pro pracovníky BPM oddělení**

**Popis realizace klíčové aktivity**

Proběhne následující externí vzdělávací kurz:

SQL Server - ladění a optimalizace dotazů

Počet výukových dnů: 2

Počet účastníků: 3

Obsah školení: SQL Server - ladění a optimalizace dotazů

Typ vzdělání: odborné.

Termín realizace: prosinec 2014 - květen 2015

**Výstupy aktivity:** osvědčení o absolvování kurzů, prezenční listiny, dokument Zpětná vazba ze školení.