

## Zadávací dokumentace

### Úvodní informace

<b>Název zakázky:</b>	<b>Výběrové řízení na dodavatele vzdělávacích aktivit</b>
<b>Předmět zakázky (služba, dodávka nebo stavební práce):</b>	<b>Služba</b>
<b>Datum vyhlášení zakázky:</b>	<i>14.8. 2009</i>
<b>Název programu:</b>	Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost
<b>Registrační číslo projektu:</b>	<b>CZ.1.04/1.1.02/23.00493</b>
<b>Název projektu:</b>	<b>Rozvoj zaměstnanců firmy Sklárný Moravia a.s.</b>
<b>Název / obchodní firma zadavatele:</b>	<b>Sklárny Moravia, akciová společnost</b>
<b>Sídlo zadavatele:</b>	Úsobrno č.pop.79, 67939 Úsobrno
<b>Osoba oprávněná jednat jménem zadavatele, její telefon a e-mailová adresa:</b>	Ing. Ladislav Bartoň, tel. +420 516427 701, <a href="mailto:ladislav.barton@sklomoravia.com">ladislav.barton@sklomoravia.com</a> ředitel a.s.
<b>IČ zadavatele:</b>	16343646
<b>DIČ zadavatele:</b>	CZ16343646
<b>Kontaktní osoba zadavatele ve věci zakázky, její telefon a e-mailová adresa:</b>	Ing. Pavel Bartoň, tel. +420 516427 709, <a href="mailto:pavel.barton@sklomoravia.com">pavel.barton@sklomoravia.com</a> Manažer projektu
<b>Lhůta pro podávání nabídek:</b>	11. 9. 2009 do 10.00 hod
<b>Místo pro podávání nabídek:</b>	Sídlo zadavatele
<b>Popis předmětu zakázky:</b>	Vzdělávací aktivity
<b>Předpokládaná hodnota zakázky v Kč (bez DPH):</b>	1.350.000,- Kč
<b>Lhůta dodání / časový harmonogram plnění / doba trvání zakázky:</b>	1.10. 2009 – 31.3. 2012
<b>Místo dodání / převzetí plnění:</b>	Sídlo zadavatele
<b>Požadavky na prokázání kvalifikace dodavatele:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Čestné prohlášení uchazeče, že nemá v evidenci daní 1.9.2009 – 31.3. 2012 zachyceny daňové nedoplatky, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele</li> <li>· Čestné prohlášení uchazeče, že nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění nebo</li> </ul>

	<p>na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Výpis z obchodního rejstříku, pokud je v něm zapsán, či výpis z jiné obdobné evidence, pokud je v ní zapsán</li> <li>· Ověřenou kopii dokladu o oprávnění k podnikání</li> <li>· <i>Další požadavky na kvalifikaci uchazeče viz níže</i></li> </ul>
<b>Požadavek na uvedení kontaktní osoby uchazeče:</b>	Uchazeč ve své nabídce uvede kontaktní osobu ve věci zakázky, její telefon a e-mailovou adresu.
<b>Požadavek na písemnou formu nabídky:</b>	Nabídka musí být zadavateli podána v písemné formě a musí být podepsána osobou oprávněnou jednat jménem uchazeče.
<b>Požadovaný jazyk nabídky:</b>	český jazyk
<b>Povinnost uchovávat doklady a umožnit kontrolu:</b>	Ve smlouvě uzavírané s vybraným dodavatelem bude dodavatel zavázán povinností umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu (zejména se jedná o poskytovatele, MPSV, MF, NKÚ, EK, Evropský účetní dvůr), z něhož je zakázka hrazena, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním zakázky, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty) a to nejméně po dobu 10 let
<b>Zadávací řízení se řídí:</b>	Metodickým pokynem pro zadávání zakázek v OP LZZ ve verzi ze dne 2. 3. 2009, číslo vydání 1.2, na zadávací řízení se neaplikují ustanovení zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách. Zadavatel si vyhrazuje právo výběrové řízení zrušit bez udání důvodu

## Základní charakteristika projektu

Hlavním cílem předkládaného projektu Rozvoj zaměstnanců firmy Sklářny Moravia a.s. je stabilizovat růst společnosti, zlepšit práci se zákazníkem a posílit image firmy pro všechny cílové stakeholdery. Toho dosáhneme rozvojem zaměstnanců v oblasti jejich pracovních dovedností a schopností, pracovní motivace a vlastní zainteresovanosti na výsledcích firmy.

Projekt je zaměřen na tyto 3 skupiny pracovníků v uvedených pracovních pozicích:

Vedení společnosti – 7 osob

Mistři a vedoucí středisek – 10 osob

Obchodníci a THP – 8 osob

### **Rozpis vzdělávacích aktivit:**

a) Vzdělávání vedení společnosti:

Témata:

1. Manažerské dovednosti:

- finanční stimulace
- výběr a přijímání nových pracovníků
- ekonomické souvislosti rozhodování
- vůdcovství a motivace
- budování týmů
- řízení lidí a delegování

2. Komunikační dovednosti:

- komunikace ve firmě
- jednání s lidmi
- typologie lidí

3. Osobní rozvoj:

- sebemotivace
- timemanagement
- zvládání stresu

4. Obchod a marketing

- marketingový mix
- zjišťování potřeb a přání
- komunikace se zákazníkem
- péče o zákazníka

5. Ovládání výpočetní techniky:

- Word
- Excel

6. Otevřené semináře dle aktuální nabídky

Rozsah:

Počet jednodenních interních firemních seminářů této cílové skupiny:

2009 - 4x , 2010 - 6x, 2011 - 6x, 2012 – 2x celkem 18 akcí, to je 18 školicích dní

Výstupy:

Za úspěšné bude školení považováno, pokud účastníci získají nejméně 80 % certifikátů o úspěšném absolvování vzdělávacího modulu.

**b) Vzdělávání mistrů a vedoucích středisek**

Témata:

1. Manažerské dovednosti:

- vůdcovství a motivace
- budování týmů
- řízení lidí a delegování

2. Komunikační dovednosti:

- komunikace ve firmě
- jednání s lidmi

3. Osobní rozvoj:

- sebmotivace
- timemanagement
- zvládání stresu

#### 4. Ovládání výpočetní techniky:

- Word
- Excel

#### 5. Otevřené semináře dle aktuální nabídky

Rozsah:

Počet jednodenních interních firemních seminářů této cílové skupiny:

2009 - 2x, 2010 - 5x, 2011 - 5x, celkem 12 akcí, to je 12 školicích dní

Výstupy:

Za úspěšné bude školení považováno, pokud účastníci získají nejméně 80 % certifikátů o úspěšném absolvování vzdělávacího modulu.

### c) Vzdělávání obchodníků a THP:

#### 1. Komunikační dovednosti:

- komunikace ve firmě
- jednání s lidmi

#### 2. Osobní rozvoj:

- sebmotivace
- timemanagement
- zvládání stresu

#### 3. Obchod a marketing

- marketingový mix
- zjišťování potřeb a přání
- komunikace se zákazníkem
- péče o zákazníka

#### 4. Ovládání výpočetní techniky:

- Word
- Excel

#### 5. Jazykové vzdělávání

#### 6. Otevřené semináře dle aktuální nabídky

Počet jednodenních interních firemních seminářů této cílové skupiny:

2009 - 2x, 2010 - 5x, 2011 - 5x celkem 12 akcí, to je 12 školicích dní

Výstupy:

Za úspěšné bude školení považováno, pokud účastníci získají nejméně 80 % certifikátů o úspěšném absolvování vzdělávacího modulu.

### d) Následné individuální konzultace

Pro ověření získaných dovedností, případně k identifikaci systémových problémů při uplatňování nových dovedností do praxe jsou do vzdělávacího procesu v rámci projektu zařazeny následné individuální konzultace.

Externí lektor navštíví účastníka vzdělávání po dokončení každé ucelené části kurzu. V rozsahu cca 30 minut pohovorem zjišťuje lektor rozvoj dovedností účastníků a schopnost uplatnit je v praxi.

Lektor potom rozhodne o vydání certifikátu.

Na závěr projektu v prosinci 2011 proběhne s každým z účastníků vzdělávání jedna rozšířená následná konzultace na shrnutí a zpětnou vazbu za celý projekt.

Plán následných individuálních konzultací:

Vedení společnosti: 2009 – 1x, 2010 – 2x, 2011 – 2x, celkem 5

Mistři a vedoucí středisek: 2009 – 1x, 2010 – 2x, 2011 – 2x, celkem 5

Obchodníci a THP: 2009 – 1x, 2010 – 2x, 2011 – 2x, celkem 5

Celkem proběhne 15 následných individuálních konzultací.

## **Harmonogram školení – 1.10.2009 – 31.3. 2012.**

### **Přehled školení v roce 2009:**

Vzdělávání vedení společnosti: říjen a listopad

Vzdělávání mistrů a vedoucích středisek: říjen a listopad

Vzdělávání obchodníků a THP: říjen a listopad

Následné individuální konzultace: prosinec

### **Přehled školení v roce 2010**

Vzdělávání vedení společnosti: leden, březen, květen, červenec, září a listopad

Vzdělávání mistrů a vedoucích středisek: leden, březen, květen, září a listopad

Vzdělávání obchodníků a THP: leden, březen, květen, září a listopad

Následné individuální konzultace: červen a prosinec

### **Přehled školení v roce 2011**

Vzdělávání vedení společnosti: leden, březen, květen, červenec, září a listopad

Vzdělávání mistrů a vedoucích středisek: leden, březen, květen, září a listopad

Vzdělávání obchodníků a THP: leden, březen, květen, září a listopad

Následné individuální konzultace: červen a prosinec

### **Přehled školení v roce 2012:**

Vzdělávání vedení společnosti: leden

## **Místo plnění**

Vzdělávací aktivity budou probíhat v sídle firmy.

## **Náplně školení**

### **Finanční stimulace**

Obsah

1. Hodnocení práce - analýza práce a popis práce, analytické systémy hodnocení práce - HAY systém, PPM, DCM
2. Mzdové tarify - hodinový mzdový tarif, měsíční mzdový tarif, zařazování prací a pracovníků do tarifních stupňů
3. Hodnocení pracovníků - vytvoření a měření výkonnosti pracovníků podle hodnotících kritérií (množství kvalita a hospodárnost práce, chování dle požadavků firmy, mnohostrannost pracovníka), hodnocení výkonnosti zaměstnanců podle subjektivních kritérií, zařazení pracovníků do stupňů podle normálního rozdělení a mimo normální rozdělení, jednotný systém hodnocení ve firmě
4. Prémiový řád - podmínky pro vyplácení premií, prémiový řád pro dělníky, pro THP pracovníky a pro vrcholové manažery

## **Výběr a přijímání pracovníků**

### Obsah

1. Vyhledávání pracovníků - způsoby vyhledávání pracovníků, porovnání jednotlivých způsobů
2. Požadavky na vybírané pracovníky - popis pracovního místa, osobní a odborný profil, postoje a schopnosti, začlenění do týmu
3. Výběrový pohovor - příprava místnosti pro interview, zásady a struktura výběrového pohovoru, vliv subjektivního hodnocení a jeho eliminace
4. Rozpoznání jednotlivých typů-rozpoznání typů podle zaměření pozornosti, podle verbální a neverbální komunikace, určení postojů a předpokladů pro spolupráci ve Vašem týmu, typologie podle Junga, typologie MBTI, transakční analýza, medicínské rozdělení
5. Zařazování na pracovní pozice - zařazování lidí podle osobnostních typů a jejich silných a slabých stránek, předpoklady pro daná pracovní místa a potenciální slabiny a jejich řešení

## **Ekonomické souvislosti rozhodování**

### Obsah

1. Základní pojmy-peníze, finance, výnosy, tržby, náklady, výdaje, škody, pokuty, penále, daně, odvody, cena práce, cena peněz, cena času, zdroje, investice, odpisy, návratnost, rentabilita,
2. Plánování versus operativa - krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé plány, výhoda modelování, nevýhoda vnějších zásahů, finanční limity pro operativní rozhodování a analýza předpokládaných rizik.
3. Hodnotová analýza - jak vybrat kriteria a jaké váhy jim přisoudit
4. Zvládnutí strategie a její vliv na rozhodování - vliv vize a poslání podniku
5. Dopad rozhodnutí na zaměstnance a zákazníky - přínos versus komplikace
6. Rozhodovací modely - rozhodovací matice, vyhodnocení rizik
7. Trénink rozhodování - modelové situace a následky rozhodnutí

## **Vůdcovství a motivace**

### Obsah

1. Osobní rozvoj - osobní rozvoj a sebemotivace, typologie osobnosti podle Junga, sebepoznání a základy neurolingvistického programování
2. Nefinanční motivace - vnitřní motivace a vnější stimulace, motivování a rozvíjení lidí, uznání, povzbuzování a konstruktivní pokárání, zavádění transformačních změn, delegování odpovědností a pravomocí
3. Komunikace a vztahy na pracovišti - komunikace a mezilidské vztahy ve firmě, jednání s lidmi s ohledem na jejich specifika, prezentování a přesvědčování

## **Budování týmů**

### Obsah

1. Fáze vývoje týmů - vývojová stádia týmů, určení kvality týmu
2. Profil vedoucího týmu - odborné schopnosti, osobní vlastnosti, jednání s lidmi

3. Týmové role - určení týmových rolí podle Belbina (realizátor, koordinátor, formovač, ...) nebo podle Jungovy typologie
4. Identifikace úloh v týmu - rozpoznání typů jednotlivých členů týmu a stanovení jejich úloh s ohledem na jejich přednosti, eliminace nežádoucích vlastností členů týmu
5. Cíle týmu a rozvoj členů - sjednávání cílů týmu, plán opatření, osobní rozvoj členů
6. Mezilidské a pracovní vztahy - budování vztahů a spolupráce, zvládání problémů a mezilidských konfliktů a jejich předcházení, ochrana před ponorkovou nemocí
7. Motivování - individuální motivace, motivace skupinovým tlakem, MBO

## **Řízení lidí a delegování**

### Obsah

1. Plánování - ujasnění dlouhodobých cílů, vypracování strategického plánu činnosti a pravidlo deseti, cíle SMART, stanovení úkolů, důležité a naléhavé úkoly, hodnotící kritéria pro měření budoucího výkonu a výsledků, osobní zodpovědnost, požadavky na úkoly
2. Konání (akce) - bludný kruh odkládání, kořenové příčiny odkládání a jejich eliminace a překonání, motivace a stimuly, osobní motivátory
3. Kontrola a zpětná vazba - funkce kontroly, průběžná a závěrečná kontrola, identifikace a analýza odchylek, kritéria pro hodnocení výsledku a výkonu, povzbuzování pomocí pochvaly, tlumení pomocí pokárání
4. Nápravná opatření - určení kořenových příčin odchylek, Paterův graf příčin odchylek, výběr nápravného opatření, identifikace překážek a stanovení způsobu jejich překonání, zahájení další činnosti
5. Řízení pomocí cílů (MBO) - proces MBO, zavádění MBO, přednosti MBO nedostatky MBO
6. Proaktivní duševní postoj - reaktivní a proaktivní přístup, vlastní zodpovědnost a vlastní iniciativa, vznik a budování postojů, budování správných návyků
7. Jak vybrat správný úkol a správnou osobu - typy lidí a jejich specifika, jednání s lidmi s ohledem na jejich individualitu
8. Zadávání úkolů - objasnění významu úkolu, vysvětlení očekávané úrovně, zjištění postoje pracovníka
9. Vlastní cíle - jak dosáhnout toho, aby si lidé naplánovali cestu k naplnění cíle, vlastní stanovené cíle, řízení pomocí cílů
10. Mezivýsledky a zpětná vazba - dílčí cíle a hodnotící kritéria, feedback a sebereflexe
11. Povzbuzování a podporování lidí - nefinanční motivace, individuální motivování na základě osobních motivů
12. Celkové zhodnocení úkolů - určení dílčích úspěchů, jejich příčin a jejich využívání při plnění dalších úkolů, určení dílčích neúspěchů, jejich příčin a nápravná opatření pro plnění dalších úkolů

## **Komunikace ve firmě**

### Obsah

1. Komunikace - schéma komunikace, zpětná vazba, obousměrná komunikace, účinná komunikace, neverbální komunikace, aktivní a empatické naslouchání, úhel pohledu
2. Osobnostní typy - typologie podle Junga, postoje a motivace lidí, jak typy lidí rozpoznat a jak s nimi jednat
3. Praktická komunikace - srozumitelnost a přesvědčivost v komunikaci, vyjednávání s nadřízenými, motivování lidí, praktická asertivita, povzbuzení a pochvala jako nástroj budování vztahů, konstruktivní kritika
4. Mezilidské vztahy - spojité nádoby komunikace a vztahů, budování vztahů podle vnímání sebe a druhých, řešení pracovních problémů, řešení mezilidských konfliktů, jak čelit slovní agresi

## **Jednání s lidmi**

### Obsah

1. Rozdělení typů podle Junga - přátelský, analytik, tahoun, expresivní

2. Představení jednotlivých typů - silné a slabé stránky jednotlivých typů, zaměření, postoje, motivace a výkon, vztah k lidem a k práci, přijímání a zavádění změn, zvládání pracovního stresu, přijímání kritiky a pochvaly, rozpoznání vlastních silných a slabých stránek
3. Rozpoznání typů lidí - identifikace podle mluvení, jednání, zaměření a oblékání, podle zařízení kanceláře,
4. Jednání s jednotlivými typy - jednání a komunikace s lidmi s ohledem na jejich specifika, využívání jejich silných stránek a potlačování slabých stránek, zavádění změn, jak lidi motivovat a inspirovat

## Typologie pro personalisty a vedoucí pracovníky

### Obsah

1. Zjištění osobnostního typu vlastní osoby - účastníci pomocí testu a grafu zjistí typologii, zaměření preference své vlastní osoby a uvědomí si, jakým vlivem působí na své okolí
2. Příklady využívání typologie v praxi - rozpoznávání typů lidí z běžného života a jednání s nimi s ohledem na jejich osobní specifika a preference
3. Vysvětlení čtyř dimenzí typologie pomocí osmi preferencí - introverze (I) - extroverze (E), intuice (N) - smysly (S), myšlení (T) - citění (F), usuzování (J) - vnímání (P)
4. Představení šestnácti osobnostních typů - rozpoznávání jednotlivých typů, jejich silné a slabé stránky, vzájemná porovnání, komunikace, motivace a výkon jednotlivých typů, vztah k lidem, vztah ke změnám, uplatnění v pracovním poměru, výběr pracovní funkce, uplatnění silných stránek a potlačení slabých stránek v pracovní funkci, příklady z praxe
5. Typologický organigram organizace - vypracování typologického organigramu, rozpoznávání slabých míst organizace a její optimalizace pomocí osobního rozvoje, přemístění a nábory nových pracovníků

## Prezentování a přesvědčování

### Obsah

1. Co s trémou - co je tréma, jak jí předcházet a jak s ní pracovat, trénink před skupinou, pozor na faktory trému prohlubující, co s rukama, kamerové zkoušky
2. Příprava projevu - příprava na oslovení rozumu, příprava na ovlivnění emocí, kostra a osnova
3. Úvod proslou - získání osobních sympatií a odborné pozornosti, křivka pozornosti posluchačů, jak rychle zaujmout
4. Jak udržet pozornost posluchačů - srozumitelnost, přirozené vystupování, sebedůvěra, působení na rozum a na emoce, dramatické pauzy, psychopauzy
5. Důvěryhodnost a přesvědčivost - jak být sám sebou, vlastní přesvědčení, práce s hlasem, řeč těla, celková harmonie
6. Závěrečné prezentování - připravený veřejný projev s pomůckami jako je flip nebo data projektor v rozsahu cca 10 minut

## Osobní rozvoj a sebmotivace

### Obsah

1. Sebehodnocení - vliv sebehodnocení na využívání osobních kvalit lidí, budování zdravého sebehodnocení
2. Poslání, vize, priority a vlastní cíle - význam, stanovení a využívání poslání a priorit, plánování osobní kariéry, změření současného stavu, dílčí cíle SMART, denní úkoly, naváděcí schopnost mozku a vizualizace vítězství
3. Proaktivní duševní postoj - reaktivní a proaktivní přístup, vlastní zodpovědnost a iniciativa, budování účelných zvyků a postojů, pozitivní očekávání
4. Dosažení cílů - touha po vítězství a její posilování, využívání překážek – naučte se dělat citrónovou limonádu, krátkodobá a konečná vítězství

## Time management

### Obsah

1. Význam využívání času - paradox zaneprázdněného člověka, osobní zodpovědnost za správné využívání času
2. Plánování a vlastní cíle - význam plánování a vlastních cílů, stanovení priorit a cílů, změření současného stavu, stanovení úkolů – rozdíl mezi důležitým a naléhavým, ABC analýza, metoda Ivy Leeho, organizace pracovního dne
3. Naplnění cílů a úkolů - naváděcí schopnost mozku a vizualizace vítězství, koncentrace a zaměření na cíl, zjišťování dosaženého stavu, rozhodování
4. Relaxace a vyváženost - získání vnitřní síly a vitality, mezilidské vztahy, zdraví a dobrá kondice, spánek a přestávky na obnovu si

## **Zvládání stresu**

### Obsah

1. Stres a jeho účinky - co je to stres, fáze stresu, vztah mezi stresem a výkonem, fyziologické a psychologické reakce na stres, vliv stresu na naše zdraví
2. Příčiny stresu - zdroje stresu, vnější stresové faktory, vnitřní reakce na stres
3. Mezilidské vztahy a stres - budování mezilidských vztahů, komunikace a vztahy na pracovišti, stres a asertivita
4. Jak předcházet stresu - pohybový program, zdravá strava, plánování priorit a cílů
5. Jak čelit stresu - relaxace, rychlá relaxace, techniky vhladu, konstruktivní přístup, boj proti iracionálním názorům, kontrola myšlenek, jak se zbavit starostí, vodoléčba
6. Postupná relaxace - uvolňování rukou, krku, obličeje, břicha, dolních končetin

## **Marketingový mix**

### Obsah

1. Produkt - křivka a etapy cyklu tržní životnosti výrobku, výrobová politika, řízení sortimentu a výrobové strategie, vývoj a zavádění nových výrobků
2. Cena a cenová politika - stanovení cen, cenové cíle, omezující faktory, poptávka náklady a zisk, bod zvratu, stanovení cen pomocí nákladů, nabídky a poptávky, vítězná cena, pravidla pro slevy a srážky
3. Distribuce a distribuční politiky - distribuční kanály, direkt marketing, strategie výběr distribuční cesty
4. Propagace - komunikační mix - reklama, podpora prodeje, osobní prodej, práce s veřejností, komunikační proces propagace, rozpočet na propagaci, měření účinků propagace

## **Zjišťování potřeb a přání**

### Obsah

1. Naslouchání a dotazování - proč naslouchat, jak naslouchat, tři druhy otázek
2. Zjišťování potřeb a přání - zjištění problémů – dotazy na situaci a na smysl, zjištění osobních důvodů ke koupi
3. Seřazení hlavních motivátorů - zákon čtyř – jeden klíčový a tři hlavní důvody ke koupi, šest způsobů pro nalezení správného tlačítka prodeje

## **Komunikace se zákazníkem**

### Obsah

1. Komunikační kanály k zákazníkům - reklama, reference, telefon, e-mail, webové stránky, písemnosti, osobní styk. Zásady, účinnost, vhodnost.
2. Dobré jméno firmy - jednoznačnost a pravdivost, přínosy pro zákazníky, interní předpisy, vliv individuality a osobnosti pracovníků, vize a poslání společnosti
3. Vzhled a uspořádání písemností - procesy vedoucí k jednotnému stylu, dopis, email, dodací list, faktura, návody, základy stylistiky, evropská norma úředních písemností, korekce vlivu individuality
4. Vzhled a ovladatelnost www stránek - přehlednost, intuitivnost, sekce pro zákazníky, diskusní fórum

5. Komunikace po telefonu - komunikační scénáře pro telefonické hovory, příprava, korekce individuality pracovníka, jednání s nespokojeným zákazníkem, asertivita a ovlivňování zákazníka, vytváření dobrého dojmu, práce s hlasem
6. Práce s dlužníky a problémovými zákazníky - důraz versus asertivita

## **Péče o zákazníka**

### Obsah

1. Péče o budoucího zákazníka - zásady vystupování vůči „zájemcům“ a budoucím zákazníkům
2. Image společnosti - procesní péče o zákazníky, upřímnost a pravdivost, jednotný styl, vliv individuality a osobnosti pracovníků, vize a poslání společnosti, kdy dávat drobné dárky
3. Aktivita směrem k zákazníkovi - kampaně, pravidelné následné konzultace, informace o novinkách, diskusní fórum na webu, pozor na souhlas zákazníka!
4. Komunikace po telefonu - příprava obsahu i formy telefonátu, kompatibilita zákazníka a našeho pracovníka, využití individuality pracovníků, asertivita a ovlivňování zákazníka, vytváření dobrého dojmu
5. Reklamace - vstřícnost, jednoznačnost vyjadřování, rychlost řešení, odborná zdatnost. Dobře zvládnutá reklamace často podstatně zlepší vztah zákazníka k firmě

## **Tabulkový procesor Excel I**

### Obsah

1. Začínáme pracovat s programem Excel - spuštění programu Excel, vytvoření nového dokumentu, otevření a uložení souboru, ukončení programu Excel, popis uživatelského prostředí, způsoby zobrazení
2. Vytvoření a úpravy dokumentu - pohyb v sešitu, vkládání dat, úpravy dat, přemísťování a kopírování oblastí listu, formátování textu a čísel, úpravy způsobu zobrazení textu, přidání barev a vzorků buněk, ohraničení buněk, použití šablon k vytvoření sešitů, identifikace buněk a oblastí, pojmenování přidání a přemísťování listů
3. Práce s daty a výpočty - použití vzorců pro práci s daty, zjednodušení výpočtu pomocí funkcí, kopírování vzorců, použití realitních a absolutní odkazy, použití dat z různých sešitů, automatické zadávání dat, přiřazení názvu buňkám a oblastem, sledování chyb v listu jejich opravy, práce s rozsáhlými sešity, přidání poznámek do listu pomocí komentářů
4. Vkládání a úpravy grafů - vytváření grafů, formátování objektů v grafu – jeho velikosti, typu, ploch, osy kategorií, osy hodnot, datové řady, úpravy dat v grafu - přidání a vymazání datové řady
5. Práce se seznamy - koncepce seznamu, seřazení seznamu, prohlížení a filtrování dat v seznamu, Vytvoření souhrnů a dalších informací pro skupiny čísel
6. Tisk dokumentu - náhled a přemístění konců dokumentu, tisk

## **Tabulkový procesor Excel II**

### Obsah

1. Základní ovládání Excelu - vytvoření a úpravy dokumentu, práce s daty a výpočty, vkládání a úpravy grafů, práce se seznamy, tisk dokumentů
2. Práce s grafy - graf neukazuje aktuální informace na listu, mezi kalendářními daty zobrazenými v grafu jsou mezery, problémy s vytvořením časové osy z kalendářních údajů, chybějící popisky horizontální osy grafu, při změně velikosti grafu se změní i velikost písma
3. Úprava dat - data nejsou řazena požadovaným způsobem, vyplňovací úchyt se nezobrazuje, okraje okolo stránky či objektů nejsou vidět, změny stínování se nepřenáší na nové objekty, vzorce jsou po přesunu či kopírování buněk nesprávné, podivné chování kurzových kláves
4. Formátování listů - číselné hodnoty se nechovají jako čísla, formátování na základě vlastních podmínek, vytváření vlastních čitelných formátů
5. Vzorce a funkce - pomoc při opravě vzorců, vzorce vrací chybové hodnoty, pomoc při sestavování funkcí

6. Zamykání sešitů - úplná ochrana před otevíráním či změnami sešitů, zákaz provádění změn ve struktuře sešitu, příkaz Zamknout sešit není dostupný, uzamčení pouze některých částí sešitu, umožnění změn uzamčených oblastí vybranými uživateli

## **Textový procesor Word I**

### Obsah

1. Začínáme pracovat s programem Word - spuštění programu Word, vytvoření nového dokumentu, otevření a uložení souboru, ukončení programu Word, popis uživatelského prostředí, způsoby zobrazení,
2. Vytvoření a úpravy dokumentu - přemísťování kurzoru, výběr textu, přesunutí a kopírování textu, použití automatického textu, vložení speciálních znaků a data a čau, nalezení a nahrazení textu, poznámky pod čarou, přidání a odebrání číslování stránek, kontrola pravopisu, automatické opravy, automatický text, vrácení zpět provedených úkonů
3. Formátování dokumentu - změna písma a velikosti, kurzívy, barvy a další efekty, nastavení mezer mezi řádky a odstavci, zarovnání a odsazení textu, vytvoření seznamu s odrážkami a číslovaného seznamu, ovládání rozmístění textu pomocí tabulátorů, uspořádání textu do sloupců, přidání stínování, ohraničení a dalších efektů, formát stránky, formát odstavce, kopie formátu, styl, šablona
4. Práce s tabulkami - vytvoření tabulky, přidání, odstranění a přemístění řádků a sloupců tabulky, úpravy buněk, řádků a sloupců tabulky, formátování a umístění tabulek
5. Obrázky, kliparty, WordArt - přidání obrázků, klipartů zvuk a videa do dokumentu, změny velikosti, umístění a obsahu obrázků, vylepšení obrázků pomocí barev a ohraničení, přidání a úpravy objektů WordArt
6. Tisk souborů, PDF soubory - náhled (ukázka před tiskem), tisk, vytvoření PDF souboru

## **Textový procesor Word II**

### Obsah

1. Základní ovládání Wordu - vytvoření a úpravy dokumentu, formátování dokumentu, práce s tabulkami, obrázky, kliparty, tabulky, WordArt, tisk souborů, vytváření PDF souborů
2. Automatické ukládání a obnova souborů - obnova poškozeného souboru, problémy s funkcí pro automatické ukládání souborů, obnovený soubor neobsahuje provedené změny
3. Práce s kliparty - galerie médií neobsahuje přidané obrázky, nelze označit všechny části obrázku, při hledání klipartů se jich objeví příliš mnoho a některé z nich neodpovídají zadání, požadovaný obrázek v Galerii médií není
4. Nabídky a panely nástrojů - některé nástroje a příkazy nabídek zmizely, přidání dalšího tlačítka do standardního panelu nástrojů, méně panelů a více dokumentu
5. Ohraničení a číslované seznamy - nadpisy nejsou číslované, přestože by měly; část ohraničení stránky se vytiskne, jiná nikoliv; nevhodné znaky odrážek; při změně odrážek se změnily pouze některé z nich; ohraničení stránky se nenachází na všech stránkách
6. Formátování textu - formátování stylu je najednou jiné; jeden styl, dva různé odstavce; problémy s kopírováním stylů do jiných dokumentů nebo šablon; podtrhávání prázdných řádků či mezer

## **Vymezení úlohy zadavatele při realizaci zakázky**

Zadavatel zajistí přednáškovou místnost, technické vybavení (notebook, data projektor, flipchart).

## **Vymezení úlohy realizátora a způsob provádění zakázky.**

Realizátor navrhne jednotlivé termíny školení včetně obsahu a délky jednotlivých výukových kurzů v souladu s požadavky Zadavatele (viz harmonogram školení). Realizátor musí vést vzdělávací aktivity ku prospěchu zadavatele.

Realizátor se zavazuje, že všechny nezbytné předměty budou označeny publicitou ve smyslu MANUÁLU PRO PUBLICITU OPERAČNÍHO PROGRAMU LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST 2007–2013 – dle aktuální verze a že bude schopen vybavit a označit školící místnost ve smyslu MANUÁLU PRO PUBLICITU OPERAČNÍHO PROGRAMU LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST 2007–2013 dle aktuální verze.

## **Kvalifikační předpoklady uchazečů**

Pro prokázání kvalifikačních předpokladů předloží uchazeč dokumenty uvedené výše v tabulce „Úvodní informace“ tj.:

- Čestné prohlášení uchazeče, že nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele
- Čestné prohlášení uchazeče, že nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění nebo na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele (uchazeč může použít Přílohu – čestné prohlášení)
- Originál či ověřenou kopii výpisu z obchodního rejstříku, pokud je v něm zapsán, či výpis z jiné obdobné evidence, pokud je v ní zapsán
- Ověřenou kopii dokladu o oprávnění k podnikání

a dále:

- Uchazeč musí prokázat zkušenosti s vedením alespoň jednoho úspěšného projektu spolufinancovaného ze strukturálních fondů Evropské unie, v rámci kterého uchazeč školil své pracovníky či zaměstnance externích firem. Uchazeč je povinen uvést název projektu, jeho projektové číslo, jeho harmonogram a výši rozpočtu, která musí být minimálně ve výši 850 000 Kč.
- Uchazeč musí prokázat, že realizuje vzdělávací aktivity minimálně 3 roky (ke dni podání nabídky).
- Uchazeč musí předložit soupis nejméně 20 referencí různých zákazníků za poslední 3 roky v oblasti realizování vzdělávacích aktivit.

## **Nabídková cena**

Cena bude v nabídce uvedena následovně:

Všechny ceny budou uvedeny v členění bez DPH, DPH a celkem. Nabídková cena musí být uvedena v české měně (CZK).

Součástí nabídkové ceny bude textová část obsahující prohlášení že:

- nabídková cena obsahuje veškeré náklady uchazeče nezbytné k provedení kompletního předmětu plnění

- nabídková cena uvedená uchazečem je cena nejvýše přípustná, která může být zvýšena jen za podmínek uvedených ve smlouvě

### **Platební podmínky**

- Provedené práce budou uhrazeny na základě faktury, doložené soupisem realizovaných služeb, který bude odsouhlasen objednatelem.

### **Další zadávací podmínky**

- Zadavatel je povinen v rámci školení a ve studijních materiálech provádět publicitu dle aktuálního Manuálu pro publicitu OP LZZ 2007-2013
- Zadavatel má právo průběžné kontroly způsobu plnění zakázky
- Výše smluvní pokuty, která bude uložena v případě nesplnění nebo porušení povinností vyplývajících ze smlouvy činí 0,1% z ceny díla za každý den prodlení zhotovitele
- Povinnost dodavatele umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, z něhož je zakázka hrazena, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním zakázky, a to po dobu nejméně 10 let po skončení plnění zakázky.
- Každý uchazeč může předložit pouze jedinou nabídku. Odevzdání více než jedné nabídky či účast na více než jedné z podaných nabídek (např. jakožto člen sdružení uchazečů nebo jako subdodavatel) je nepřípustná a vede k vyřazení všech nabídek, jež uchazeč podal a na nichž se podílel.
- Nabídka musí být jednoznačná a nesmí o ní panovat žádné pochybnosti. Za početní nesrovnalosti a vzájemně si odporující údaje je zodpovědný uchazeč. Nabídky s výraznými početními chybami zpochybňujícími nabídku nebo s odporujícími si údaji mohou být z řízení vyřazeny.

**Uchazeč je povinen v rámci své nabídky předložit návrh smlouvy respektující ustanovení Výzvy k podání nabídek a této zadávací dokumentace včetně obchodních podmínek.**

### **Obsah nabídky:**

Nabídka bude dále kromě náležitostí vyplývajících z této zadávací dokumentace obsahovat:

- 1) průvodní list
- 2) obsah nabídky
- 3) doklady, jimiž uchazeč prokazuje kvalifikační předpoklady
- 4) pro uchazeče závazný návrh smlouvy podepsaný osobou oprávněnou za uchazeče tento návrh podepsat
- 5) popis a specifikace nabízeného plnění včetně navrhovaného harmonogramu plnění
- 6) kontaktní osobu(y) uchazeče ve věci této zakázky a to včetně kontaktní adresy, telefonického spojení a e-mailové adresy
- 7) prohlášení, že uchazeč je svou nabídkou vázán a že je pro něj závazná, a to vč. návrhu smlouvy, po dobu zadávacího řízení, maximálně však 60 dní od data jejího podání zadavateli. Uchazeč může použít přílohu – čestné prohlášení.

## **Závazný návrh smlouvy**

Závazný návrh smlouvy bude minimálně obsahovat:

- 1) název a identifikaci odběratele a dodavatele / subdodavatelů
- 2) organizační, personální a technické zajištění ze strany dodavatele
- 3) detailní popis formy realizace a metodiku vedení poptávaných školení s oceněním jednotlivých školení
- 4) návrh harmonogramu plnění
- 5) cenu bez DPH, vč. DPH ve struktuře cen za jednotlivá školení
- 6) platební podmínky s uvedením doby splatnosti faktur
- 7) závazek dodavatele, že dodá
  - a) pro proškolené osoby potřebná skripta resp. školící manuály, publikace, sylaby, příp. materiály v elektronické podobě na CD, DVD či USB či jiné podklady pro školení – bude specifikováno v nabídce
  - b) rozsahu a formě školení odpovídající poznámkové sešity
  - c) certifikát o absolvovaném školení a to pro každý kurz každému účastníkovi
- 8) závazek dodavatele že:
  - a) všechny nezbytné předměty budou označeny publicitou ve smyslu MANUÁLU PRO PUBLICITU OPERAČNÍHO PROGRAMU LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST 2007–2013
  - b) bude schopen vybavit a označit školící místnost ve smyslu MANUÁLU PRO PUBLICITU OPERAČNÍHO PROGRAMU LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST 2007–2013
- 9) ustanovení, že bude-li odběrateli krácena dotace resp. vyměřeno penále či udělena jiná sankce z důvodů nedodržení povinností dodavatele uvedených v bodu 8, je vůči dodavateli dohodnuta smluvní pokuta rovnající se právě této sankci. Pokuta je splatná do 30 dnů od vyúčtování této smluvní pokuty odběratelem dodavateli
- 10) návrh sankcí vůči dodavateli resp. vůči zadavateli

## **Způsob a místo pro podávání nabídek:**

Nabídky se podávají

- v jednom originále a dvou kopiích v písemné formě zpracované v českém jazyce
- na nosiči CD v elektronické podobě s originálem zcela totožné verzi ve formátu PDF
- Všechny listy nabídky včetně příloh budou očíslovány vzestupnou řadou
- nabídka bude podepsána osobou (osobami) oprávněnou za uchazeče jednat a to v souladu s listinami uchazeče (např. výpis z obchodního rejstříku).
- v neprůhledných uzavřených obálkách zabezpečených proti neoprávněné manipulaci přelepením, označených nápisem:

**„ VŘ na dodavatele vzdělávacích aktivit “ - NEOTVÍRAT**

a opatřených na uzavření razítkem, případně podpisem uchazeče, je-li fyzickou osobou, či jeho statutárního zástupce, je-li právnickou osobou.

Nabídky je možno předat osobně nebo zaslat na adresu zadavatele doporučeně poštou následovně:

- a) osobně předat na podatelnu zadavatele, a to každý pracovní den od 8,00 do 14,00 hodin.
- b) doporučeně zaslat na adresu zadavatele

## **Průběh zadávacího řízení**

Nabídky je nutno doručit zadavateli nejpozději do dne 11. 9. 2009 **do 10:00** hod.

Dotaz k zadávací dokumentaci je možné podat prokazatelnou formou písemně dopisem nebo prostřednictvím elektronické pošty s doručenkou na adresu / e-mailovou adresu pověřené osoby, a to do 7 dnů před uplynutím lhůty pro podání nabídek. Zadavatel si vyhrazuje 5 pracovních dní na odpověď na tento dotaz.

Zadavatel si vyhrazuje právo:

- zadávací řízení za podmínek stanovených Metodickým pokynem zrušit
- změnit nebo doplnit podmínky řízení
- nevrátit předložené nabídky

## **Kriteria hodnocení nabídek:**

Kontrola formální správnosti:

- Obálka s nabídkou musí být řádně uzavřena, označena a doručena v řádném termínu
- Nabídka musí být vypracována v českém jazyce a musí obsahovat veškeré výzvu požadované údaje
- dodavatel musí splňovat kvalifikační předpoklady dle této zadávací dokumentace a další požadavky zadavatele

Kritéria hodnocení nabídky

Nabídky budou hodnoceny podle ekonomické výhodnosti:

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. Celková nabídková cena bez DPH                 | - váha 15 % |
| 2. Doba splatnosti faktur                         | - váha 5 %  |
| 3. Popis vyhodnocení přínosu vzdělávacích aktivit | - váha 45 % |
| 4. Navržená metodika školení                      | - váha 35 % |

- Kritérium 1 – jako nejvhodnější bude hodnocena nabídka s nejnižší nabídkovou cenou
- Kritérium 2 – jako nejvhodnější bude hodnocena nabídka, která nabídne nejdelší dobu splatnosti faktur ve dnech. Hodnoceny budou pouze nabídky s dobou splatnosti do 60 dnů.
- Kritérium 3 – jako nejvhodnější bude hodnocena nabídka, která nejrealističtěji popíše, jak zajistí dodavatel maximální přínos ze vzdělávacích aktivit pro účastníky a pro zadavatele a jak účinnost své práce vyhodnotí.

Kritérium 4 – jako nejvhodnější bude hodnocena nabídka, ze které bude patrné, jaká bude míra interaktivního zapojení účastníků vzdělávacích aktivit a vhodnost a komplexnost zvolené metodologie.

### **Metody pro hodnocení**

Metoda pro hodnocení kritéria č. 1:

$100 \times (\text{nejvýhodnější nabídka} - \text{tzn. Nejnižší cena}) / (\text{cena hodnocení nabídky}) \times 0,15$  (váha vyjádřená v %)

Metoda pro hodnocení kritéria č. 2: (nejvhodnější nabídkou je ta, která nabídne pro dané kritérium nejvyšší hodnotu):

$100 \times (\text{hodnota hodnocené nabídky}) / (\text{nejvýhodnější nabídka} - \text{tzn. Nejvyšší hodnota}) \times 0,05$  (váha vyjádřená v %)

Metoda pro hodnocení ostatních kritérií – tj. kritérií č. 3-4:

Pro hodnocení subjektivních (nečíselných) kritérií se použije bodová stupnice 1 – 100. Nejvýhodnější nabídce bude přiřazena hodnota 100 bodů.

### **Vyhodnocení nabídek**

Otevření obálek, posouzení úplnosti a hodnocení nabídek provede výběrová komise Zadavatele, která bude mít 3 členy. Členové hodnotící komise budou vzhledem k nabídkám nestranní, což potvrdí písemným čestným prohlášením.

Zadavatel určí 1 náhradníka výběrové komise.

Vyhodnocení bude provedeno ve lhůtě do 15. září 2009.

Informaci o výsledku výběru sdělí zadavatel všem uchazečům, jejichž včas podaná nabídka nebyla vyřazena při posuzování úplnosti, a to formou doporučeného dopisu, který zadavatel odešle nejpozději do 18. září 2009.

Po uzavření smlouvy s vybraným dodavatelem budou výsledky zveřejněny na webových stránkách [www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

### **Ostatní ustanovení**

- I. Toto zadávací řízení není zadávací řízení dle zákona č. 137/2006 Sb.
- II. Vybraný dodavatel je povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, z něhož je zakázka hrazena, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním zakázky, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty).
- III. Vybraný dodavatel je dle § 2e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve

veřejné správě osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.

- IV. Povinnost dodavatele uvedenou v čl. T.II. a T.III. zpracuje uchazeč do závazného návrhu smlouvy.
- V. Zadavatel nebude uchazečům hradit žádné náklady spojené s účastí v zadávacím řízení a v souvislosti s zadávacím řízením. Veškeré náklady vzniklé uchazečům zadávacího řízení tímto zadávacím řízením a v souvislosti s ním nesou uchazeči sami.
- VI. Komunikace rozhodná pro toto zadávací řízení probíhá prokazatelnou formou, za tu se považuje i komunikace elektronickou poštou (e-mailem) s doručenkou na elektronickou adresu zadavatele [pavel.barton@sklomoravia.com](mailto:pavel.barton@sklomoravia.com) a elektronickou adresu zadanou uchazečem.