Załącznik nr 2A

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest usługa zorganizowania i przeprowadzenia profesjonalnego szkolenia zawodowego **„Recepcjonista hotelowy”** dla **3 osób** w wieku 18-24 lat - **uczestników projektu „Od szkolenia do zatrudnienia-YEI”, realizowanego przez Warmińsko-Mazurską Wojewódzką Komendę OHP w Olsztynie w:**

**Młodzieżowym Centrum Kariery OHP w Nidzicy**

ul. Traugutta 13, 13-100 Nidzica

tel. 89 511 93 83

e-mail: mcknidzica@ohp.pl

*Projekt jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach alokacji dla Inicjatywy na rzecz zatrudnienia ludzi młodych**Oś I, Priorytetu Inwestycyjnego 8.ii, Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER), Działanie 1.3, Podziałanie 1.3.2.*

**Szczegółowa specyfikacja usługi:**

1. **Nazwa kursu zawodowego: „Recepcjonista hotelowy”**
2. **Liczba uczestników kursu:** 3
3. **Główny cel kursu:** Nabycie przez uczestników szkolenia wiedzy teoretycznej i praktycznych umiejętności niezbędnych do wykonywania pracy w charakterze recepcjonisty hotelowego.
4. **Termin realizacji usługi: od dnia podpisania umowy do 31.03.2018r.**
5. **Godzinowy czas trwania kursu:** 150 godzin/osobę: **I moduł:** 60 godzin dydaktycznych (45 min) zajęć teoretycznych + **II moduł:** 90 godzin zegarowych (60 min) zajęć praktycznych.
6. **Minimalne założenia ramowe kursu:**

**Moduł I Zajęcia teoretyczne- 60 h (45 min.)**

1. Rola i znaczenie recepcji
2. Zadania działu recepcji
3. Organizacja pracy w recepcji: przyjmowanie rezerwacji, rodzaje rezerwacji, współpraca z pozostałymi działami hotelu
4. Techniki i metody obsługi klienta, zagadnienia z zakresu komunikacji interpersonalnej
5. Profesjonalna obsługa klienta przez telefon
6. Przekazywanie i udzielanie informacji
7. Obsługa depozytu
8. Postepowanie w sytuacjach konfliktowych
9. Prowadzenie dokumentacji

**Moduł II Zajęcia praktyczne 90 h**

1. Wykonywanie zadań praktycznych z zakresu obsługi recepcji hotelowej
2. Metody profesjonalnej obsługi klienta
3. Obsługa kasy fiskalnej
4. Obsługa programów komputerowych wykorzystywanych w recepcjach hotelowych
5. **Kalkulacja kosztów szkolenia:**

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w swojej ofercie cenowej uwzględnił wszystkie koszty związane z organizacją i przeprowadzeniem kursu, a w szczególności:

1. wynagrodzenie wykładowców, instruktorów,
2. wynajem sal do zajęć praktycznych/teoretycznych,
3. materiały dydaktyczne,
4. badania i zaświadczenia lekarskie,
5. egzaminy, po zaliczeniu, których uczestnik otrzyma wymagane uprawnienia,
6. wydanie zaświadczeń/certyfikatów,
7. ubrania robocze i sprzęt ochrony osobistej,
8. inne niezbędne do realizacji przedmiotu zamówienia.
9. **Miejsce odbywania się zajęć teoretycznych i praktycznych:**

Zajęcia teoretyczne i praktyczne odbywać się będą w przystosowanych do tego celu pomieszczeniach / recepcjach hotelowych na terenie Nidzicy zabezpieczonych przez Wykonawcę**.**

1. **Wykonawca zapewni uczestnikom kursu:**
	1. Kurs winien być przeprowadzony w warunkach lokalowych dostosowanych do prowadzenia zajęć dydaktycznych i pod tym kątem odpowiednio wyposażonych. Sale dydaktyczne i ćwiczeniowe winny być przestronne, dostosowane do kierunku kursu z odpowiednim oświetleniem, ogrzewaniem i wentylacją, dostosowanych do prowadzenia zajęć, z zapewnionym zapleczem, posiadających odpowiednie warunki sanitarne, bezpieczeństwa i higieny pracy, akustyczne i jakościowe, których powierzchnia, ilość stanowisk oraz wyposażenie w sprzęt i pomoce dydaktyczne dostosowana jest do zakresu prowadzonych zajęć oraz liczby uczestników tych zajęć:
		* + 1. Zajęcia teoretyczne odbywać się będą w pomieszczeniu dostosowanym do potrzeb szkolenia wyposażonym w co najmniej: stoliki i krzesła w ilości dostosowanej do liczby osób uczestniczących w szkoleniu; tablica lub flipchart, laptop lub komputer, rzutnik; z bezpłatnym dostępem do zaplecza sanitarnego (toalety, umywalki z bieżącą wodą i mydłem).
				2. Każdy uczestnik szkolenia na zajęciach praktycznych musi mieć zapewnione **stanowisko** wyposażone w niezbędny sprzęt i programy komputerowe umożliwiające nabycie wiedzy i umiejętności niezbędnych w pracy recepcjonisty hotelowego.
	2. W trakcie trwania kursu należy zapewnić warunki pracy zgodne z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy oraz nauki.
	3. Wykonawca zapewni każdemu uczestnikowi kursu osprzęt i odzież ochronną, jeżeli konieczność taka wynika z obowiązujących przepisów BHP.
	4. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić każdemu uczestnikowi kursu niezbędne narzędzia i materiały wykorzystywane podczas zajęć praktycznych.
	5. Dzienna liczba godzin kursu nie może przekroczyć 8 godzin, zajęcia powinny odbywać się w godzinach 8.00-18.00Kurs nie może odbywać się w niedziele. W ciągu zajęć przysługuje jedna przerwa obiadowa trwająca nie krócej niż pół godziny.
	6. Wykonawca przeprowadzi, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, badania lekarskie w celu uzyskania przez poszczególnych uczestników kursu orzeczenia lekarskiego o braku przeciwwskazań zdrowotnych do odbycia kursu zawodowego oraz możliwości podjęcia zatrudnienia zgodnie z kierunkiem kursu. **Wykonawca pokrywa koszty przeprowadzenia wymaganych badań lekarskich**. Jednostka szkoląca zobowiązana jest zorganizować przeprowadzenie tych badań przez uprawnionych lekarzy. Czasu przeznaczonego na badania lekarskie nie należy wliczać do liczby godzin szkolenia ogółem.
	7. Wyłoniona firma zapewni i wskaże osobę do stałego nadzoru merytorycznego nad realizacją szkolenia i bieżących kontaktów z koordynatorem lokalnym.
	8. Wykonawca przedłoży Zamawiającemu 2 dni przed rozpoczęciem szkolenia do akceptacji program kursu i szczegółowy harmonogram zajęć dostosowany do programu szkolenia.
	9. Firma szkoleniowa zobowiązana jest do prowadzenia zajęć zgodnie z programem i harmonogramem zaakceptowanym przez Zamawiającego.
	10. Wykonawca musi zapewnić odpowiednio wykwalifikowaną kadrę wykładowców/instruktorów. Na uzasadniony wniosek Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest zastąpić dotychczasowego wykładowcę/ instruktora innym wykładowcą/ instruktorem gwarantującym należyte i terminowe prowadzenie zajęć.
	11. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić każdemu uczestnikowi konieczne materiały dydaktyczne - zgodne z tematyką zajęć. Każdy uczestnik kursu otrzyma na własność od Wykonawcy komplet materiałów dydaktycznych przygotowanych przez poszczególnych wykładowców/instruktorów - w formie papierowej – zbindowane, a także teczka tekturowa, notatnik (minimum format A5 60-kartkowy) i przybory do pisania. Materiały dydaktyczne, które uczestnik otrzyma na własność muszą być nowe, nieużywanie, adekwatne do treści prowadzonych zajęć, zgodne z obowiązującym stanem prawnym oraz dobre jakościowo. Dodatkowymi materiałami dydaktycznymi są: akty prawne, wzory dokumentów i formularzy z zakresu objętego tematem kursu. Materiały wykorzystywane podczas realizacji zajęć powinny być przekazywane uczestnikom na początku zajęć bądź na bieżąco zgodnie z realizowanym tematem zajęć. Zastrzega się, że wszystkie materiały winny być wcześniej zaakceptowane przez Zamawiającego. Wszystkie materiały dydaktyczne muszą zostać opatrzone stosowną wizualizacją oraz informacją – *Projekt realizowany w ramach Inicjatywy na rzecz zatrudnienia ludzi młodych*. Zamawiający udostępni Wykonawcy w wersji elektronicznej wymagane logotypy wraz
	z informacją o współfinansowaniu w pełnym brzmieniu. Uczestnicy kwitują odbiór materiałów dydaktycznych własnoręcznym podpisem. Oryginał pokwitowań Zamawiający otrzyma od wykonawcy po zakończeniu kursu razem z innymi materiałami niezbędnymi do rozliczenia całej usługi.
	12. Wykonawca zobowiązany jest do systematycznej oceny postępów uczestników kursów, indywidualizacji kształcenia w stosunku do osób mających trudności w procesie nauczania.
	13. Wykonawca zobowiązany będzie do pisemnego informowania koordynatora lokalnego o trudnościach i powtarzających się nieobecnościach każdego z uczestników.
	14. W przypadku nieobecności uczestnika projektu Wykonawca zapewni mu możliwość uzupełnienia materiału w trybie indywidualnym.
	15. W razie niezrealizowania zajęć z powodów niezależnych od Zlecającego wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia ich we wspólnie ustalonym terminie, nie później niż do 10 dni od planowanej daty zajęć, które się nie odbyły.
	16. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia na bieżąco listy obecności uczestników kursu, potwierdzających swój udział na każdych zajęciach własnoręcznym podpisem.
	17. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa dokumentacji przebiegu kursu stanowiącej:
2. Dziennik zajęć edukacyjnych, prowadzony na udostępnionym przez Zamawiającego wzorze, zawierający nazwę i termin kursu, listę obecności, wpisywany na bieżąco wymiar godzin oraz zakres tematyczny każdych przeprowadzonych zajęć informacje o odbytych kontrolach, wyniku
z egzaminów, itp.
3. Listy obecności uczestników kursu potwierdzających swój udział na każdych zajęciach własnoręcznym podpisem prowadzonej na udostępnionym przez Zamawiającego wzorze.
4. Protokół z egzaminu.
5. Wykaz wydanych dokumentów potwierdzających ukończenie kursu (zaświadczenia, świadectwa, certyfikaty, etc.) poświadczone własnoręcznym podpisem uczestnika i datą otrzymania.
6. Lista odbioru materiałów szkoleniowych i odzieży ochronnej.
	1. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu w terminie do 7 dni od daty zakończenia kursu:
		* + 1. Imiennej listy osób, które ukończyły kurs.
				2. Imiennej listy osób, które nie ukończyły kursu.
				3. Listy odbioru materiałów dydaktycznych i odzieży ochronnej poświadczone własnoręcznym podpisem uczestnika.
				4. Kserokopie zaświadczeń lekarskich.
				5. Rejestru wydanych dokumentów poświadczający ukończenie kursu (zaświadczenia, świadectwa, certyfikaty, etc.) poświadczone własnoręcznym podpisem uczestnika i opatrzone datą.
				6. Kserokopii dokumentów poświadczających ukończenie kursu (zaświadczeń, świadectw, certyfikatów, etc.).
				7. Protokołu z egzaminu końcowego.
				8. List obecności uczestników kursu.
				9. Dziennika zajęć lub kserokopii dziennika zajęć.
	2. Kserokopie dokumentów powinny być potwierdzone przez Wykonawcę za zgodność
	z oryginałem na każdej stronie.
	3. W celu sprawdzenia poziomu opanowania wiedzy i umiejętności kurs zakończy się egzaminem teoretycznym i praktycznym. Egzamin końcowy winien być przeprowadzony przez komisję egzaminacyjną, wyłonioną przez firmę szkolącą.
	4. Uczestnicy powinni otrzymać zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdzające uzyskane kwalifikacje, zawierające:numer z rejestru, imię i nazwisko oraz numer PESEL uczestnika szkolenia, nazwę instytucji szkoleniowej oraz podpis osoby upoważnionej, formę i nazwę szkolenia oraz czas trwania, miejsce i datę wydania zaświadczenia, tematy i wymiar godzin zajęć edukacyjnych, zaświadczenie wydane na postawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 11 stycznia 2012r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych *(Dz. U. z 2012r., poz. 186 ze zm.)*.
	5. Usługa będąca przedmiotem zamówienia winna być wykonana i dokumentowana zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
	6. Wykonawca nie będzie mógł powierzyć wykonania przedmiotu umowy osobie trzeciej bez zgody zamawiającego.
	7. Potwierdzenie prawidłowo wykonanej usługi stanowi „*Protokół odbioru usługi”* zatwierdzony przez koordynatora lokalnego projektu.
	8. Zapłata za wykonanie usługi nastąpi przelewem na konto wskazane przez Wykonawcę, w terminie do 30 dni od dnia otrzymania przez zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury (rachunku) wraz z *„Protokołem odbioru usługi”*zatwierdzonym przez koordynatora lokalnego.
	9. Wystawienie faktury nie może nastąpić wcześniej niż podpisanie „*Protokołu odbioru usługi”.*
	10. Zapłata obejmie faktyczną ilość osób, która przystąpi do realizacji kursu
	w poszczególnych modułach:
7. Moduł I zajęcia teoretyczne.
8. Moduł II zajęcia praktyczne.
	1. Z przyczyn od siebie niezależnych Zamawiający zastrzega możliwość przedłużenia terminu zapłaty należności za wykonanie usługi w przypadku opóźnienia przekazania środków finansowych z Rezerwy Celowej.
	2. Wykonawca musi działać zgodnie z ustawą o Ochronie Danych Osobowych.
	Z wybranym Wykonawcą zostanie podpisana umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.
	3. Zlecający zastrzega możliwość nielimitowanego wstępu na teren realizacji szkolenia praktycznego, w którym będzie realizowane szkolenie w trakcie jego trwania, w celu sprawdzenia dokumentacji szkolenia oraz zgodności innych warunków określonych
	w niniejszej SIWZ i zawartej umowie, ze stanem faktycznym.
	4. Zlecający zastrzega sobie prawo wglądu do dokumentów wykonawcy związanych
	z realizowanym projektem, w tym dokumentów finansowych w związku z tym Wykonawca zobowiązany jest do udostępnienia wglądu do wszystkich dokumentów
	w tym finansowych i elektronicznych związanych z realizacją przedmiotu zamówienia.
	5. Pomieszczenia, w których odbywać się będzie szkolenie oraz materiały edukacyjne muszą być oznaczone poprzez wywieszenie plakatu przekazanego przez Zamawiającego lub tabliczki informacyjnej, naklejki czy innego rodzaju materiału zawierającego dwa podstawowe logotypy: Logo Programu Fundusze Europejskie Wiedza Edukacja Rozwój i flagę Unii Europejskiej oraz informację – *Projekt realizowany w ramach Inicjatywy na rzecz zatrudnienia ludzi młodych*. Zamawiający udostępni Wykonawcy w wersji elektronicznej wymagane logotypy wraz
	z informacją o współfinansowaniu w pełnym brzmieniu.
9. **Ponadto Wykonawca, przyjmując do realizacji zamówienie:**

winien zatrudnić przy wykonywaniu zamówienia co najmniej 1 osobę tj. pracownika administracyjno-biurowego lub opiekuna merytorycznego szkolenia na podstawie zawartej z nią umowy o pracę lub spółdzielczej umowy o pracę:

* 1. w wymiarze etatu osoby zatrudnionej zgodnie z ust. 1 Wykonawca powinien zapewniać prawidłową realizację powierzonych zadań, wśród których wykonywane czynności będą polegały w szczególności na: prowadzeniu dokumentacji
	i korespondencji związanej z realizacją przedmiotu umowy, realizacji czynności organizacyjnych związanych z realizacją przedmiotu umowy np. organizacja sal szkoleniowych,  wybór osób prowadzących szkolenie oraz nadzór nad realizacją zadania zgodnie z wymaganiami Zamawiającego, kontaktowanie się i współpraca z koordynatorem projektu, ocenie postępów realizacji szkolenia, wystawieniu zaświadczeń/ certyfikatów
	2. Zatrudnienie przy realizacji zamówienia powinno trwać w okresie wykonywania usługi.
	3. W przypadku rozwiązania umowy o pracę przez osobę zatrudnioną do jej wykonywania lub przez pracodawcę przed zakończeniem okresu realizacji przedmiotu usługi, Wykonawca będzie zobowiązany do zatrudnienia w to miejsce innej osoby. ­
	4. Wykonawca, przed przystąpieniem do wykonywania zamówienia, przedstawi Zamawiającemu umowę o pracę lub spółdzielczą umowę o pracę.
	5. Zamawiający ma prawo w każdym okresie realizacji zamówienia zwrócić się do Wykonawcy o przedstawienie dokumentacji zatrudnienia wskazanej osoby, natomiast Wykonawca ma obowiązek przedstawić ją niezwłocznie Zamawiającemu. ­
	6. W przypadku nie wypełniania obowiązku zatrudnienia co najmniej jednej osoby na podstawie umowy o pracę lub spółdzielczej umowy o pracę Wykonawcy zostanie naliczona przez Zamawiającego kara umowna w wysokości 10% kwoty brutto wskazanej w umowie.

 **ZATWIERDZAM**

…………….……………..

 (podpis Zamawiającego)