

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

*Zamówienie jest realizowane w ramach Planu Działania Krajowego Ośrodka EFS na 2010 rok*

*współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach*

*Europejskiego Funduszu Społecznego*

### Spis treści

1. Opis badania kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS
  - 1.1 Kontekst badania
  - 1.2 Użytkownicy badania kompetencji Development Center
  - 1.3 Cele ogólne badania kompetencji
  - 1.4 Opis metody badania kompetencji Development Center
2. Zakres badania
  - 2.1 Obszary badawcze
  - 2.2 Kluczowe kompetencje, które będą przedmiotem badania, wraz ze wskaźnikami behawioralnymi (**Załączniki nr 11 i 12 do SIWZ**)
  - 2.3 Sposób zastosowania narzędzi badawczych
  - 2.4 Proponowane narzędzia badawcze
  - 2.5 Próbki narzędzi badawczych
  - 2.6 Źródła danych wyjściowych
3. Sposób realizacji badania Development Center
  - 3.1 Miejsce realizacji badania:
  - 3.2 Warunki organizacyjne realizacji badania
  - 3.3 Podsumowanie badania i raport
  - 3.4 Harmonogram badania
  - 3.5 Oczekiwania wobec Wykonawcy badania
4. Zasady informacji i promocji

## 1. OPIS BADANIA KOMPETENCJI PRACOWNIKÓW REGIONALNYCH OŚRODKÓW EFS

### 1.1. Kontekst badania

Badanie kompetencji dotyczyć będzie pracowników Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego.

Krajowy Ośrodek EFS, na mocy porozumienia z dnia 3 sierpnia 2009 roku zawartego pomiędzy Centrum Projektów Europejskich a Ministerstwem Rozwoju Regionalnego (Instytucją Zarządzającą PO KL) oraz zapisów umowy na prowadzenie Regionalnego Ośrodka EFS, sprawuje nadzór i kontrolę merytoryczną nad Siecią Regionalnych Ośrodków EFS.

Sieć Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego powstała aby rozwijać kompetencje potencjalnych projektodawców związane z wykorzystaniem szansy, jaką oferuje Europejski Fundusz Społeczny (EFS), obecnie w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki (PO KL). Celem działania Sieci jest wspieranie potencjalnych beneficjentów i projektodawców w przygotowaniu i realizacji wysokiej jakości, odpowiadających na potrzeby społeczne projektów dofinansowanych ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego, kreowanie rozwoju lokalnego, budowanie partnerstw nastawionych na rozwój regionu w szczególności w zakresie rozwoju kapitału społecznego. Ośrodki wspierają również beneficjentów poprzez realizację szeroko rozumianych działań animacyjnych, z wykorzystaniem szkoleń, doradztwa oraz informacji oraz pomagają diagnozować problemy na lokalnym/regionalnym rynku pracy i podejmować takie działania, które skutecznie przeciwdziałają tym problemom.

Krajowy Ośrodek EFS dokonuje weryfikacji Regionalnych Ośrodków EFS, zgodnie ze Standardami działania sieci Regionalnych Ośrodków EFS. Krajowy Ośrodek EFS przeprowadza wizyty weryfikacyjne w poszczególnych Regionalnych Ośrodkach, w ramach których dokonywana jest samoocena przez personel Ośrodków. W lutym 2010 personel kluczowy został poddany testom wiedzy. Dotychczasowe sposoby weryfikacji okazały się niewystarczające do poznania potencjału i obszarów do rozwoju pracowników Regionalnych Ośrodków EFS.

W 2009 roku Krajowy Ośrodek EFS zlecił przeprowadzenie badania typu „mystery client”, które wykazało, że w pracy z beneficjentami pracownicy Regionalnych Ośrodków EFS świadczą usługi na niewystarczającym poziomie. Najbardziej oceniono dwa kryteria, które są kluczowe dla skuteczności działania Regionalnych Ośrodków EFS, a mianowicie zdolność pracowników Ośrodków do wyeliminowania bariery wejścia dla niedoświadczonych beneficjentów oraz użyteczność udzielonych informacji, czyli to, na ile ułatwiły one beneficjentowi prawidłowe przygotowanie wniosku i sformułowanie opisu projektu.

Konieczne jest zatem dokładne zbadanie poziomu kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS, zarówno tych, o których mowa w raporcie z badania „mystery client” oraz innych związanych z działaniami Ośrodków. Analiza pozwoli wyznaczyć konkretne obszary do poprawy. Zaplanowane Badanie Kompetencji Pracowników Regionalnych Ośrodków EFS będzie uzupełnieniem pozostałych działań weryfikacyjnych prowadzonych przez Krajowy Ośrodek EFS.

Zintensyfikowanie działań animacyjnych zaleca także uchwała nr 47 Komitetu Monitorującego Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, dotycząca wdrażania rekomendacji dotyczących Oceny projektów realizowanych przez podmioty podejmujące lokalne inicjatywy w ramach PO KL. Realizacja tej rekomendacji zostanie zrealizowana poprzez rozwój kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków po przeprowadzeniu szczegółowej oceny i analizie jej wyników.

Wyżej wymienionym celom będzie służyło Badanie Kompetencji maksymalnie 300 pracowników (jednak nie mniej niż 250) Regionalnych Ośrodków EFS, którego przeprowadzenie zaplanowane jest na okres: **od podpisania umowy z Wykonawcą do 30 czerwca 2011 r.** W związku z zaplanowaniem badania opracowano Metodologię Badania Kompetencji Pracowników Regionalnych Ośrodków EFS.

Usługi oferowane przez Regionalne Ośrodki EFS realizowane są w ramach czterech najważniejszych działań:

- a) szkoleń,
- b) animacji,
- c) doradztwa,
- d) informacji i promocji.

Ważnym obszarem jest również zarządzanie pracą personelu poszczególnych Ośrodków, co należy do zadań kierowników poszczególnych Regionalnych Ośrodków EFS.

Struktura Sieci Regionalnych Ośrodków EFS opiera się na 52 ośrodkach prowadzących działania na przypisanych im obszarach (subregionach). W uproszczeniu obszary działalności poszczególnych ośrodków pokrywają się z dawnym podziałem administracyjnym Polski (52 obszary zbliżone w zarysie do dawnych województw).

Obecnie realizowana jest IV edycja działalności Regionalnych Ośrodków EFS, która rozpoczęła się we wrześniu 2008 roku. Organizacje prowadzące Regionalne Ośrodki EFS zostały wyodrębnione przez Instytucje Pośredniczące w ramach konkursów przeprowadzonych w każdym województwie.

Sieć Regionalnych Ośrodków EFS działa w oparciu o Standardy działania sieci Regionalnych Ośrodków Europejskiego Funduszu Społecznego, stanowiące **Załącznik nr 13 do SIWZ**.

## 1.2 Użytkownicy badania kompetencji / Development Center

Użytkownikami badania kompetencji będą następujące instytucje i grupy:

- Regionalne Ośrodki EFS – poszczególne osoby będą informowane o wynikach badania a zestawienie wyników dla poszczególnych stanowisk zostanie przekazane do wiadomości Kierowników Regionalnych Ośrodków EFS,
- Krajowy Ośrodek EFS,
- Instytucje Pośredniczące zaangażowane we wdrażanie regionalnych Priorytetów PO KL- przekazana zostanie informacja o przeprowadzanym badaniu oraz o jego wynikach,
- Instytucja Zarządzająca EFS- przekazana zostanie informacja o przeprowadzanym badaniu oraz o jego zbiorczych wynikach wraz z rekomendacjami dotyczącymi pracy Regionalnych Ośrodków EFS,

- opinia publiczna – upowszechnienie ogólnych, zbiorczych informacji na temat badania kompetencji pracowników Sieci Regionalnych Ośrodków EFS.

### 1.3 Cele ogólne badania kompetencji

Celem badania typu Development Center jest:

1. uzyskanie wiedzy na temat posiadanych przez pracowników kompetencji oraz wypracowanie rekomendacji wskazujących zalecane kierunki rozwoju i szkoleń pracowników Regionalnych Ośrodków EFS, zwłaszcza w kontekście zajmowanych stanowisk,
2. analiza kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS wg określonych dla każdego stanowiska profili kompetencji i odpowiednich dla nich wskaźników behawioralnych, która umożliwi weryfikację, ile osób posiada wystarczające / właściwe kompetencje do wykonywania zadań w ramach Regionalnych Ośrodków EFS, a ile osób wymaga ich uzupełnienia,
3. badanie kompetencji pozwoli na weryfikację przestrzegania standardów usług zwłaszcza w części dotyczącej wymagań stawianych pracownikom. Wnioski i rekomendacje z oceny kompetencji pozwolą na doprecyzowanie oczekiwań stawianych pracownikom podczas rekrutacji na poszczególne stanowiska.
4. na podstawie uzyskanej wiedzy dokonanie porównania pracy Regionalnych Ośrodków EFS i stworzenie rekomendacji do dalszego procesu podnoszenia kwalifikacji pracowników oraz podnoszenia jakości standardów działania Sieci.

### 1.4 Opis metody badania kompetencji - Development Center

Do przeprowadzenia Badania Kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS zastosowana będzie metoda Development Center (DC, Centrum Oceny i Rozwoju). Development Center to proces, w którym bierze udział kilku pracowników (zazwyczaj od 6 do 8), którzy oceniani są przez asesora pod kątem kompetencji i wskaźników behawioralnych, odnoszących się do określonego stanowiska pracy z wykorzystaniem zróżnicowanych metod. Metoda DC służy diagnozie jakości, ewaluacji pracowników i identyfikacji ich przyszłych możliwości. Z punktu widzenia organizacji, Centrum Oceny i Rozwoju stanowi audyt ludzkich kompetencji, a informacje uzyskane w trakcie sesji są przydatne zarówno dla Zamawiającego jak i pracowników. Celem Development Center jest diagnoza, która umożliwi zaplanowanie rozwoju określonych kompetencji, wzrost świadomości mocnych stron i obszarów do pracy. Development Center stanowi źródło ważnych przesłanek służących dalszemu planowaniu rozwoju umiejętności.

Zastosowanie Metody Development Center jest uzasadnione w procesie analizy poziomu kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS, ponieważ stanowi uzupełnienie pozostałych sposobów weryfikacji, opisanych szerzej w **Załączniku nr 13 do SIWZ: Standardy Działania Sieci Regionalnych Ośrodków EFS**.

Proces przeprowadzania Development Center zapewni precyzyjną i wiarygodną ocenę, a przekonanie o jego skuteczności opiera się w dużym stopniu na licznych naukowych

dowodach, które wskazują, że dokładność tej oceny jest niezmiernie wysoka. Centrum Oceny i Rozwoju poprzez zadania symulacyjne, analizy studiów przypadku oraz gry, uruchamia osobisty potencjał każdego uczestnika, dynamizuje rozwój określonych kompetencji oraz dostarcza ważnych przesłanek służących do dalszego planowania ścieżki kariery. Do elementów charakteryzujących metodę Development Center należy zaliczyć następujące założenia:

- zachowanie jest najważniejsze: człowiek będzie w przyszłości zachowywał się tak samo jak w przeszłości;
- poszczególne kryteria u uczestników sesji są oceniane przy pomocy zróżnicowanych technik, takich jak wywiady, symulacje, ćwiczenia grupowe i indywidualne, testy;
- większość ćwiczeń ma formę symulacji zadań lub sytuacji, które występują w środowisku pracy;
- ćwiczenia mogą być przeprowadzane indywidualnie lub w grupie, co pozwala zaobserwować pracę badanego w zespole i jego zdolność do współpracy z innymi ludźmi;
- uczestnicy są obserwowani przez kilku oceniających,
- przedstawiciele Zamawiającego mogą pełnić funkcje obserwatorów, po uprzednim przygotowaniu przez Wykonawcę;
- zaobserwowane zachowanie jest oceniane na podstawie wcześniej określonych kryteriów wyłonionych w procesie dogłębnej analizy stanowiska;
- końcowa ocena jest wynikiem dyskusji i syntezy ocen wszystkich oceniających.

Development Center jest metodą oceny kompetencji na poziomie zachowań i reakcji, dającą dokładny obraz słabych i mocnych stron. Centrum Oceny i Rozwoju pokazuje zarówno faktyczne możliwości i kompetencje zawodowe uczestników jak i bardzo skutecznie prognozuje skuteczność i efektywność badanych osób na konkretnym stanowisku.

Z uwagi na specyfikę zadań wykonywanych przez pracowników zajmujących określone stanowiska w strukturze Ośrodka, informacje prezentowane niżej przedstawione zostały w układzie pięciu pakietów kompetencji charakteryzujących każdą funkcję z osobna - kierownika Regionalnego Ośrodka EFS, animatora, trenera, doradcy kluczowego i specjalisty ds. informacji i promocji (**Załączniki nr 11 i 12 do SIWZ**). Każde stanowisko opisane jest w perspektywie poszczególnych profili kompetencyjnych, których definicje przedstawiono poniżej w ppkt 2.1.

## 2. ZAKRES BADANIA

### 2.1 Obszary badawcze

Badaniem zostaną objęci wszyscy pracownicy Regionalnych Ośrodków EFS, którzy pozytywnie zdali testy wiedzy w 2010 r. w podziale na stanowiska, tj. animator, kierownik, trener, doradca i specjalista ds. informacji i promocji. Przedmiotem badania będą następujące profile kompetencyjne:

1. **Orientacja na efekty pracy** – definiowana jako umiejętność skoncentrowania wszelkich



działań na zapewnieniu najwyższego możliwego stopnia realizacji celów Regionalnego Ośrodka EFS;

2. **Orientacja w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym** – definiowana jako umiejętność pozwalająca na rozumienie zjawisk zachodzących w otoczeniu rynkowym i środowiskowym oraz na efektywne ich wykorzystywanie w celu efektywnego realizowania wyzwań stojących przed RO EFS;
3. **Orientacja na klienta** – definiowana jako umiejętność prowadzenia wszelkich działań w sposób maksymalizujący satysfakcję Klienta RO EFS;
4. **Orientacja na współpracę** – definiowana jako umiejętność efektywnej pracy zespołowej uwzględniającej potrzeby i zadania innych pracowników RO EFS i innych Ośrodków;
5. **Rozwiązywanie problemów i innowacyjność** – definiowane jako umiejętność pozwalająca na realizowanie wszelkich działań w RO EFS pomimo napotykaných trudności oraz usprawnianie metod działania RO EFS;
6. **Kierowanie i rozwijanie innych** – definiowane jako umiejętność pozwalająca na efektywne motywowanie i organizowanie pracy innych oraz dbanie o ich rozwój, tak by zapewnić organizacji właściwy poziom wiedzy i umiejętności;
7. **Komunikacja** - definiowana jako podstawowa dla wszystkich pracowników RO EFS umiejętność pozwalająca na skuteczną wymianę informacji i wiedzy z innymi (trafne formułowanie swych wypowiedzi, dostosowanie komunikatu do odbiorcy, zadawanie właściwych pytań, aktywne słuchanie i umiejętność udzielania zarówno negatywnych, jak i pozytywnych informacji zwrotnych).

## 2.2 Kluczowe kompetencje, które będą przedmiotem badania, wraz ze wskaźnikami behawioralnymi, stanowią Załączniki nr 11 i 12 do SIWZ.

### 2.3 Sposób zastosowania narzędzi badawczych

Wykonawca zobowiązuje się do wykorzystania w badaniu różnorodnych narzędzi, zgodnie z następującymi zasadami:

- a) Każdy profil kompetencyjny zostanie zbadana przy użyciu minimum 3 różnych narzędzi;
- b) wszyscy pracownicy zostaną zbadani z wykorzystaniem tej samej liczby narzędzi;
- c) każdy uczestnik będzie brał udział w co najmniej 5 różnych formach aktywności/zadaniach, w tym w:
  - co najmniej 1 ćwiczeniu grupowym,
  - co najmniej 1 rozmowie indywidualnej,
  - co najmniej 1 ćwiczeniu indywidualnym,
  - opcjonalnie wypełni zaproponowany przez Wykonawcę test.

### 2.4 Proponowane narzędzia badawcze

W realizacji badania wykonawca może skorzystać z puli następujących narzędzi badawczych, zgodnie z zasadami podanymi w ppkt 2.3:

- a) Ćwiczenie grupowe

Uczestnicy pracują w grupie. Przed ćwiczeniem uczestnicy przygotowują realne problemy związane z ich pracą, które chcieliby przedyskutować w grupie. W trakcie spotkania w grupie uczestnicy wybiorą problemy, którymi się zajmą, a następnie wspólnie wypracują rozwiązania. W ćwiczeniu oceniane będą m.in. kompetencje dotyczące współpracy, komunikacji, rozwiązywania problemów.

b) Symulacja - rozmowa z klientem (w przypadku kierownika – rozmowa z pracownikiem)

Symulacja będzie odzwierciedleniem realnej trudnej sytuacji, z jaką uczestnicy mogą spotykać się w pracy w relacji z klientem/pracownikiem. Uczestnik otrzyma opis sytuacji problemowej i jego zadaniem będzie przeprowadzenie rozmowy z pracownikiem/klientem. W rolę klienta/pracownika wcieli się asesor, który otrzyma dokładny scenariusz wraz ze wskazówkami z czym i w jaki sposób podczas rozmowy konfrontować uczestnika, tak by możliwe było zaobserwowanie sposobów radzenia sobie uczestnika z wachlarzem trudności. Asesor będzie też przygotowany do elastycznego reagowania w zależności od sposobu prowadzenia rozmowy przez uczestnika.

c) Koszyk zadań (ćwiczenie "in-basket")

Uczestnik będzie musiał, w ograniczonym czasie, uporać się z kilkunastoma pisemnymi notatkami – opisem zadań do realizacji - odnoszącymi się do sytuacji zawodowej uczestnika. Rozwiązanie zadania wymaga podjęcia szeregu decyzji dotyczących organizacji pracy, kontaktów z klientami, kontaktów ze współpracownikami. Powiązania między zadaniami są skonstruowane tak, by konieczny był wybór priorytetów oraz opracowanie strategii działania w danej sprawie (konieczność dostrzeżenia powiązań i zależności). Rozwiązanie przygotowywane jest indywidualnie, w formie planu pracy z uzasadnieniami.

d) Case problemowy

Case'y problemowe są zadania do wykonania w formie pisemnej. Uczestnik otrzyma opis złożonej sytuacji problemowej, która będzie adekwatna do realiów pracy na stanowisku, wraz niezbędnymi danymi. Korzystając z otrzymanych informacji, ale przede wszystkim ze swojej wiedzy w ramach danego zagadnienia, będzie miał za zadanie opracować sposób rozwiązania tego zagadnienia i opisać działania które podejmie wraz z uzasadnieniem. Badana będzie trafność rozwiązania, ale przede wszystkim sposób podejścia do rozwiązywania problemów oraz proces podejmowania decyzji. Case'y problemowe mogą stanowić również bazę do innych zadań w ramach Development Center: Prezentacji i Listu do przełożonego.

e) Prezentacja

Uczestnik otrzyma opis zagadnienia/problemu, który będzie adekwatny do realiów pracy na stanowisku, wraz niezbędnymi danymi. Korzystając z uzyskanych informacji, ale przede wszystkim ze swojej wiedzy w ramach danego zagadnienia ma za zadanie opracować sposób rozwiązania tego zagadnienia oraz przygotować prezentację swojego pomysłu dla szerszego grona. Następnie odbywa się prezentacja, po której słuchacze mają możliwość zadawania pytań, dyskusowania i konfrontowania tez przedstawionych w ramach prezentacji. Odbiorca prezentacji będzie zdefiniowany, w rolę odbiorcy wcielają się asesorzy. W zadaniu tym odrębnie będzie oceniać się sposób rozwiązania problemu i odrębnie sposób zaprezentowania rozwiązania.

f) List do przełożonego

Bazą do tego zadania będzie case problemowy, do rozwiązania którego konieczna będzie konsultacja lub współpraca z przełożonym. Zadaniem uczestnika będzie pisemne opracowanie sposobu rozwiązania case'u wraz z argumentacją, a następnie spotkanie z przełożonym (w formie symulacji – odgrywania ról), podczas którego pozyska przełożonego do rozwiązania. W zadaniu oceniane będą m.in. kompetencje takie jak: orientacja na efekty pracy, motywowanie innych, orientację na klienta, współpracę.

g) Test kreatywności

Test ten będzie wykorzystywany do określenia i pomiaru postawy twórczej i pomysłowości.

h) Próbka szkolenia / moderowanego spotkania warsztatowego – dotyczy trenerów i animatorów.

Uczestnicy otrzymają wytyczne, w oparciu o które będą musieli przygotować (przed sesją Development Center) i przeprowadzić (w trakcie sesji) fragment szkolenia lub moderowane spotkanie (warsztat). Pozostała część uczestników sesji DC będzie stanowiła audytorium, czyli grupę szkoleniową (warsztatową). Zadanie będzie dotyczyło wyłącznie kompetencji związanych z zadaniami na stanowisku trenera i animatora (opisy kompetencji specjalistycznych trenera oraz animatora, znajdują się w **Załączniku nr 12 do SIWZ**).

Powyżej zaproponowane narzędzia powinny odpowiadać specyfice pracy w Regionalnym Ośrodku EFS. Wykonawca zobowiązuje się do dostosowania poszczególnych narzędzi do specyfiki różnych stanowisk w ramach Regionalnych Ośrodków EFS.

Po przeprowadzeniu pierwszej sesji Development Center dla każdego stanowiska, Wykonawca dokona weryfikacji narzędzi pod kątem ich poziomu trudności i adekwatności oraz zmodyfikuje zadania tak, aby umożliwiały zbadanie poszczególnych kompetencji.

## 2.5 Próbkę narzędzi badawczych

Zamawiający oczekuje, że Wykonawca na etapie składania oferty przedstawi próbki 2 narzędzi badawczych: scenariusza rozmowy z klientem oraz case problemowy. Zadania te powinny być dostosowane do specyfiki pracy na poszczególnych stanowiskach w Regionalnych Ośrodkach EFS i pozwalać na realizację celów badania.

## 2.6 Źródła danych wyjściowych

Zamawiający udostępni Wykonawcy następujące źródła informacji:

- Po podpisaniu umowy: dane kontaktowe pracowników Regionalnych Ośrodków EFS,
- Standardy Działania Sieci Regionalnych Ośrodków EFS – **Załącznik nr 13 do SIWZ**.

## 3. SPOSÓB REALIZACJI BADANIA DEVELOPMENT CENTER

Badanie Development Center składa się z następujących **etapów**, zgodnie z Harmonogramem badań kompetencji, stanowiącym **Załącznik nr 4 do SIWZ**:

- Wykonawca zorganizuje i przeprowadzi jednodniowe spotkanie z Zamawiającym, które będzie służyło przedstawieniu specyfiki badania, wypracowaniu sposobów komunikacji pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, omówieniu kwestii organizacyjnych oraz



przygotowaniu zespołu Zamawiającego do pełnienia roli obserwatorów. Zamawiający zastrzega sobie możliwość uczestnictwa pracowników Krajowego Ośrodka EFS w poszczególnych sesjach badania w roli obserwatorów.

- wybór i opracowanie przez Wykonawcę narzędzi, pozwalających ocenić poziom badanych kompetencji, zgodnie z przekazanymi przez Zamawiającego informacjami dotyczącymi działalności Sieci Regionalnych Ośrodków,
  - zaplanowanie przez Wykonawcę harmonogramu realizacji badania Development Center i opracowanie scenariusza - określenie struktury sesji, czasu i miejsca niezbędnego do przeprowadzenia ćwiczeń, wybór i przyporządkowanie poszczególnych członków zespołu do konkretnych terminów sesji, w tym wyznaczenie koordynatora badania po stronie Wykonawcy,
  - przygotowanie i przekazanie przez Zamawiającego komunikatu na temat badania uczestnikom oraz pozostałym użytkownikom badania.
  - przeprowadzenie przez Zamawiającego rekrutacji uczestników na poszczególne terminy sesji. W przypadku, jeżeli na dany termin nie zgłosi się wymagana liczba uczestników, Zamawiający uprzedzi o tym fakcie Wykonawcę 3 dni robocze przed sesją a Wykonawca zaproponuje nowy termin sesji,
  - przeprowadzenie przez Wykonawcę sesji Development Center dla poszczególnych grup pracowników (w podziale na zajmowane stanowiska). Podczas jej trwania oceniający będą obserwować i notować zachowania uczestników,
  - przekazanie uczestnikom badania przez asesorów informacji zwrotnych, czyli oceny końcowej, która jest syntezą ocen wszystkich oceniających powstałą podczas wspólnej dyskusji wraz z indywidualnymi raportami, nie później niż 10 dni roboczych po sesji, w której brał udział pracownik. Asesorzy będą przekazywali informacje zwrotne poszczególnym pracownikom bezpośrednio, telefonicznie lub przy użyciu komunikatorów internetowych oraz w formie raportu indywidualnego przygotowanego w wersji papierowej.
  - Materiał filmowy dokumentujący udział uczestnika w sesji na płycie CD/DVD zostanie przekazany każdemu uczestnikowi po zakończeniu całości badania kompetencji i przeprowadzeniu wszystkich sesji badawczych.
  - przekazanie raportów indywidualnych Zamawiającemu wraz z comiesięcznym krótkim sprawozdaniem,
  - opracowanie raportu częściowego w 2010 r. oraz multimedialna prezentacja wyników dotychczasowych sesji,
  - dalsza realizacja sesji Development Center w 2011 r.
  - opracowanie przez Wykonawcę raportu końcowego.
- Ocena końcowa przekazana Zamawiającemu w formie raportu będzie ściśle odnosić się do wymagań stanowiska w powiązaniu z profilem osoby badanej i jej obszarami rozwoju. Prezentowana będzie wraz z informacją zwrotną na temat dalszego rozwoju kompetencji uczestnika badania oraz będzie zawierać rekomendacje co do dalszego rozwoju kompetencji personelu Sieci Regionalnych Ośrodków EFS.
- prezentacja Wykonawcy uzyskanych podczas realizacji badania wyników oraz raportu końcowego.

### 3.1. Miejsce realizacji badania

Ze względu na ogólnopolski charakter badania oraz dostępność komunikacyjną Zamawiający wyznacza jako miejsce realizacji poszczególnych sesji Development Center następujące miasta:

- Warszawę
- Kraków
- Poznań

lub w uzasadnionych przypadkach dodatkowo inne miasta po akceptacji Zamawiającego. Zamawiający zakłada, że ok. 40 % sesji odbędzie się w Warszawie, a ok. 30% w Krakowie i ok. 30% w Poznaniu. Jeżeli Wykonawca posiada swoją siedzibę lub filie/oddziały w wymienionych miastach i jest w stanie zapewnić wymagania postawione w pkt. 3.1 i 3.2 Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia, może zorganizować proporcjonalną część sesji w swojej siedzibie.

Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do akceptacji szczegółowy harmonogram realizacji sesji badania z podaniem terminów w wyżej wymienionych miastach. W każdym z miast powinny odbyć się sesje dla poszczególnych grup stanowisk: kierowników, animatorów i trenerów oraz specjalistów ds. informacji i promocji i doradców. Wybór miejsca realizacji badania (sal do przeprowadzenia sesji) będzie podlegał akceptacji Zamawiającego a ostateczny rozkład sesji w poszczególnych miastach będzie podlegał weryfikacji w trakcie procesu rekrutacji, o którym mowa w harmonogramie stanowiącym Zał. Nr 4 do SIWZ.

### 3.2. Warunki organizacyjne realizacji badania

Do zadań Wykonawcy będzie należało:

- a) zapewnienie odpowiedniej liczby sal do przeprowadzenia sesji Development Center. Wykonawca może przeprowadzić jednocześnie więcej niż jedną sesję, jeśli zapewni odpowiednie warunki do ich realizacji.

Sesje mają być realizowane w 6 lub 8 osobowych grupach

W przypadku grup 6-osobowych Wykonawca zapewni:

- co najmniej 2 asesorów oraz administratora badania,
- co najmniej 2 sale do przeprowadzenia badania.

W przypadku grup 8 osobowych Wykonawca zapewni:

- co najmniej 3 asesorów oraz administratora badania,
- co najmniej 3 sale do przeprowadzenia badania.

Warunki wynajmu sal treningowych:

- sale muszą spełniać wymogi bezpieczeństwa, akustyczne, oświetleniowe, muszą być ogrzewane i klimatyzowane oraz posiadać węzeł sanitarny,
- zapewnienie w salach wody mineralnej gazowanej i niegazowanej,
- w przynajmniej jednej sali powinien znajdować się, rzutnik multimedialny, ekran, wskaźnik laserowy, flip-chart, markery,

- b) zapewnienie obsługi organizacyjnej, w tym:

- organizacja recepcji oraz zapewnienie sprawnego przebiegu badania, identyfikacja uczestników, w tym identyfikacja wizualna, poprzez zapewnienie identyfikatorów lub

wykonanie zdjęć uczestników w celu uniknięcia pomyłek podczas oceny dokonywanej przez asesorów, zapewnienie nagrania sesji i przekazania filmów poszczególnym uczestnikom.

W przypadku trenerów i animatorów będzie to nagranie próbki szkolenia/moderowanego spotkania warsztatowego, w przypadku kierowników - nagranie rozmowy z pracownikiem, w przypadku pracowników, pełniących inne funkcje w Ośrodku – nagranie udziału badanego pracownika w jednym ćwiczeniu indywidualnym. Każde nagranie powinno trwać nie mniej niż 5 i nie więcej niż 10 minut. Informacje zwrotne zostaną przekazane przez asesorów wraz z indywidualnymi raportami. Materiał filmowy dokumentujący udział uczestnika w sesji (jak wyżej) na płycie zostanie przekazany każdemu uczestnikowi po zakończeniu całości badania kompetencji i odbyciu wszystkich sesji badawczych. Zamawiający zakłada, że Wykonawca pozyska od uczestników sesji badawczych zgody na nagrywanie materiału filmowego z ich udziałem. Za dystrybucję zgodnie z zasadami poufności (bezpośrednio na adresy wskazane przez uczestników badania) odpowiedzialny będzie Wykonawca badania.

Koszty podróży uczestników badania do miejsc, gdzie będą odbywały się sesje będą pokrywane przez uczestników, w ramach środków, którymi dysponują Regionalne Ośrodki EFS. Podróże przedstawicieli Wykonawcy (zespołu realizatorów) do miejsc, w których będą odbywały się sesje będą pokrywane przez Wykonawcę. Ewentualne koszty związane z zakwaterowaniem uczestników sesji będą pokrywane przez uczestników.

- organizacja wyżywienia w formie obiadu (zupa oraz 2 dania ciepłe do wyboru, w tym jedno wegetariańskie, 2 rodzaje sałatek lub surówek, owoce) oraz 2 przerwy kawowych (kawa, herbata, ciasteczka, kanapki, woda gazowana i niegazowana, 2 rodzaje soków).
- c) Przeprowadzenie badania kompetencji w 6 lub 8 osobowych grupach w podziale na stanowiska:
  - kierownicy,
  - animatorzy
  - trenerzy,
  - doradcy
  - specjaliści ds. informacji i promocji.

Ze względu na zbliżone kompetencje Zamawiający dopuszcza łączenie podczas sesji pracowników pełniących funkcje animatorów wraz z trenerami oraz specjalistów ds. informacji i promocji wraz z doradcami.

### 3.3 Podsumowanie badania i raport:

- a) Po zakończeniu prac w 2010 roku, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu, w terminie wskazanym w Harmonogramie badania kompetencji (**Załącznik nr 4 do SIWZ**), raport częściowy, który powinien zawierać:
  - podsumowanie ilościowe przebadanych osób,
  - podsumowanie ilościowe zrealizowanych sesji,
  - harmonogram z dotychczasowej realizacji badania,
  - przedstawienie raportów indywidualnych osób, które wzięły udział w badaniu,

- przedstawienie głównych wniosków i rekomendacji wynikających z etapu prac,
  - przedstawienie harmonogramu dalszych prac,
  - inne informacje istotne dla właściwej realizacji badania,
  - prezentację multimedialną raportu częściowego – przedstawioną w miejscu i czasie wyznaczonym przez Zamawiającego.
- b) Po zakończeniu badania Wykonawca przedstawi Zamawiającemu raport końcowy, który powinien składać się z maksymalnie 150 stron i powinien zawierać:
- streszczenie raportu stanowiące podsumowanie głównych obserwacji, wniosków i rekomendacji,
  - opis koncepcji badania,
  - szczegółowy harmonogram realizacji badania,
  - wprowadzenie (w tym opisanie przedmiotu badania, charakterystyki grupy badawczej),
  - opis metodologii badania wraz z przedstawieniem zastosowanych metod i narzędzi badawczych oraz instrukcje wykonawcze do sesji DC,
  - opis zespołu badawczego wraz z przydzielonymi zadaniami dla poszczególnych członków,
  - przedstawienie wyników badania w odniesieniu do poszczególnych osób, stanowisk oraz Ośrodków,
  - wnioski i rekomendacje dla rozwoju kompetencji pracowników Regionalnych Ośrodków EFS w odniesieniu do poszczególnych stanowisk oraz właściwych dla nich kompetencji,
  - spis treści oraz spis skrótów,
  - aneksy i zestawienia danych oraz źródła informacji wykorzystanych w badaniu,
  - prezentację multimedialną raportu końcowego składającego się z co najmniej 20 slajdów
  - przedstawioną w miejscu i czasie wyznaczonym przez Zamawiającego.

### 3.4 Harmonogram badania

Harmonogram związany z przeprowadzaniem badania kompetencji (Development Center) zawiera **Załącznik nr 4 do SIWZ**.

### 3.5 Oczekiwania wobec Wykonawcy badania

**Od Wykonawcy oczekuje się sprawnej i terminowej realizacji badania oraz współpracy z Zamawiającym, w tym:**

- a) zapewnienia zespołu asesorów, administratorów i koordynatora przebiegu całego procesu badania kompetencji. Podczas realizacji poszczególnych sesji każdy członek zespołu Wykonawcy musi mieć ściśle określoną, jedną rolę. Zamawiający dopuszcza natomiast możliwość pełnienia przez jedną osobę wymiennie różnych funkcji w trakcie całego procesu badania kompetencji, z wyjątkiem funkcji koordynatora.
- b) wyznaczenia osoby do kontaktów roboczych - koordynatora, który będzie pozostawał w stałym kontakcie z Zamawiającym (spotkania odpowiednio do potrzeb, kontakt telefoniczny, e-mail). Wybrany przez Wykonawcę koordynator będzie pełnił swoją funkcję niezmiennie przez cały okres realizacji zamówienia.

- c) określenia w szczegółowym opisie badania jakie funkcje będą pełniły poszczególne osoby z zespołu Wykonawcy w poszczególnych terminach sesji badawczych,
- d) wyboru i opracowania narzędzi badania wraz z uzasadnieniem ich zastosowania,
- e) opracowania szczegółowego harmonogramu realizacji badania,
- f) przygotowania logistycznej strony badania,
- g) przeprowadzenia sesji Development Center dla wskazanych przez Zamawiającego pracowników Regionalnych Ośrodków EFS,
- h) informowania o stanie prac, pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji badania. Wykonawca będzie informował Zamawiającego o postępie realizacji badania w formie comiesięcznego krótkiego sprawozdania, które będzie zawierało dane na temat liczby przebadanych pracowników w danym miesiącu, liczby zrealizowanych sesji oraz wszelkich informacji mających wpływ na przebieg prac,
- i) przekazania Zamawiającemu na zakończenie badania pełnej dokumentacji badania (m.in. narzędzi badawczych, raportów jednostkowych oraz wszystkich baz danych uczestników itd.),
- j) w przypadku zaistnienia znaczących problemów w realizacji badania i/lub zaistnienia wątpliwości co do jego jakości, na żądanie Zamawiającego Wykonawca będzie przedstawiał informacje na temat postępów w realizacji badania w trybie wskazanym przez Zamawiającego,
- k) w przypadku wystąpienia trudności Zamawiający będzie udzielał pomocy Wykonawcy w kontakcie z badanymi pracownikami.

#### 4. ZASADY INFORMACJI I PROMOCJI

Wykonawca ma obowiązek uwzględnienia wymogów dotyczących informacji i promocji projektów współfinansowanych z funduszy strukturalnych zgodnie z „Wytocznymi dotyczącymi oznaczania projektów w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki”, dostępnymi na stronie internetowej [www.efs.gov.pl](http://www.efs.gov.pl) a także Księgą Znaku Krajowego Ośrodka EFS oraz Regionalnych Ośrodków EFS, która zostanie udostępniona przez Zamawiającego.

Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym opracuje komunikat do uczestników badania Development Center. Komunikat ma jasno określać, czemu służy badanie, wskazywać zarys przebiegu badania i opisywać sposób jego realizacji. Zamawiający przekaże komunikat do uczestników badania. Zamawiający zastrzega możliwość skonsultowania z Wykonawcą odpowiedzi na pytania lub wątpliwości zgłoszone przez pracowników Regionalnych Ośrodków EFS.