

Załącznik nr 1.**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA****Diagnoza potrzeb kompetencyjnych, kadrowych i rozwojowych w sektorze HoReCa - analiza danych zastanych oraz realizacja badań metodą CATI, CAWI, FGI, IDI****I. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA:**

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie analizy danych zastanych oraz realizacja badań metodami CATI, CAWI, FGI, IDI tj.:

1. Przeprowadzenie szczegółowej analizy danych zastanych (deskresearch), obejmującej m.in. raporty i bazy danych dostępne publicznie, publikacje branżowe oraz opracowania instytucji rządowych i organizacji sektora HoReCa - Cz.1,
2. Kompleksowa realizacja badania ilościowego metodą CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), z wyłączeniem etapu opracowania narzędzia badawczego (zapewnia Zamawiający) - Cz.2,
3. Kompleksowa realizacja badania ilościowego metodą CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), z wyłączeniem etapu opracowania narzędzia badawczego (zapewnia Zamawiający) - Cz.3,
4. Kompleksowa realizacja badania jakościowego metodą FGI (Zogniskowane Wywiady Grupowe), z wyłączeniem etapu opracowania narzędzia badawczego (zapewnia Zamawiający) - Cz.4,
5. Kompleksowa realizacja badania jakościowego metodą FGI (Zogniskowane Wywiady Grupowe), z wyłączeniem etapu opracowania narzędzia badawczego (zapewnia Zamawiający) - Cz.5,
6. Kompleksowa realizacja badania jakościowego metodą IDI (indywidualne Wywiady Eksperckie), z wyłączeniem etapu opracowania narzędzia badawczego (zapewnia Zamawiający) - Cz.6,

stanowiącej element zadania pn „Prowadzenie monitoringu i identyfikacji potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych w sektorze HoReCa” realizowanego w ramach projektu.

II. KODY CPV:

- 79315000-5 - Usługi badań społecznych (podstawowy)
- 79311200-9 - Usługi przeprowadzania badań ankietowych
- 79300000-7 - Badania rynkowe i ekonomiczne; ankietowanie i statystyka
- 79419000-4 - Usługi konsultacyjne w zakresie ewaluacji
- 73110000-6 - Usługi badawcze
- 79311000-7 - Usługi w zakresie badań ankietowych

III. SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie analizy danych zastanych oraz realizacja badań metodą CATI, CAWI, FGI, IDI.

Celem badań jest:

- Analiza danych zastanych w sektorze HoReCa (deskresearch),



- kompleksowa diagnoza potrzeb kompetencyjnych w sektorze HoReCa (hotelarstwo, gastronomia, catering)
- identyfikacja aktualnych i przyszłych potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych w sektorze HoReCa.

Część 1.

Przedmiotem zamówienia jest przeprowadzenie szczegółowej analizy danych zastanych (deskresearch), obejmującej m.in. raporty i bazy danych dostępne publicznie, publikacje branżowe oraz opracowania instytucji rządowych i organizacji sektora HoReCa w ramach zadania „Prowadzenie monitoringu i identyfikacji potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych w sektorze HoReCa”.

Zakres zamówienia obejmuje:

1. Zidentyfikowanie luk kompetencyjnych wśród pracowników sektora HoReCa, w tym umiejętności praktycznych, wiedzy merytorycznej oraz kompetencji miękkich istotnych dla efektywnego funkcjonowania w branży.
2. Określenie potrzeb rozwojowych kadry – w tym wskazanie obszarów wymagających wsparcia szkoleniowego lub merytorycznego w kontekście aktualnych trendów, standardów jakości i wymagań rynku.
3. Zbadanie dostępnych danych statystycznych i raportów z takich źródeł jak m.in.:
 - Główny Urząd Statystyczny (GUS),
 - Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP),
 - Ministerstwo Rodziny i Polityki Społecznej (MRiPS),
 - inne publikacje branżowe, raporty rynkowe, opracowania naukowe i raporty organizacji branżowych.

Wykonawca jest zobowiązany w szczególności do:

- zgromadzenia i skonsolidowania danych z różnych źródeł,
- dokonania ich krytycznej analizy pod kątem aktualności, wiarygodności i użyteczności,
- przygotowania zestawienia kluczowych wniosków oraz rekomendacji dotyczących luk kompetencyjnych i potrzeb rozwojowych,
- opracowania raportu syntetycznego z podziałem na obszary kompetencyjne, wraz z graficzną prezentacją wyników i odniesieniem do źródeł danych.
- dostarczenia raportu częściowego obejmującego Cz. 1 badania.

Część 2.

Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa realizacja badania ilościowego metodą CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), z wyłączeniem etapu opracowania narzędzia badawczego (zapewnia Zamawiający) stanowiącego element zadania pn „Prowadzenie monitoringu i identyfikacji potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych w sektorze HoReCa”, realizowanego w ramach projektu.



Zakres zamówienia obejmuje m.in.:

1. Konsultacje metodologii badania przygotowanej przez ekspertów projektu.
2. Konsultacje narzędzia badawczego – kwestionariusza ankiety CATI, uwzględniającego:
 - pytania zamknięte, półotwarte i otwarte,
 - pytania diagnostyczne dotyczące stanu obecnego,
 - pytania odnoszące się do planowanych kierunków rekomendacji,
 - dostosowanie języka i konstrukcji pytań do specyfiki respondentów.
3. Współpracę z Zamawiającym w zakresie doprecyzowania technicznych aspektów realizacji badania metodą CATI.
4. Realizację badania ilościowego metodą CATI, obejmującą:
 - przeprowadzenie wywiadów telefonicznych z respondentami,
 - realizację badania na próbie 450 respondentów, w tym:
 - a) 16 przedstawicieli biur oświaty w każdym urzędzie wojewódzkim,
 - b) 380 przedstawicieli powiatowych biur oświaty, (min. 190)
 - c) 54 przedstawicieli partnerów społecznych (np. stowarzyszenia, organizacje branżowe, przedsiębiorstwa społeczne, itp), (pozostałe, łącznie b+c =434)
 - dobór próby badawczej w sposób gwarantujący reprezentatywność uzyskanych wyników oraz wiarygodność diagnozy, przy jednoczesnym zachowaniu zasady równego traktowania i niedyskryminacji. Proces rekrutacji respondentów będzie wolny od wpływu takich czynników jak płeć, niepełnosprawność, wyznanie, światopogląd czy pochodzenie.
5. Opracowanie oraz przygotowanie bazy danych, obejmujące:
 - weryfikację i kontrolę jakości zgromadzonego materiału badawczego,
 - anonimizację danych zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w szczególności zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO), oraz do zapewnienia poufności i odpowiedniego zabezpieczenia danych osobowych respondentów we wszystkich metodach badawczych objętych zamówieniem,
 - dostarczenie zbioru danych z odpowiedziami respondentów w zabezpieczonym pliku Excel wraz z kodowaniem danych oraz instrukcją kodowania,
 - przygotowanie zbioru danych do dalszych etapów analizy.
6. Przeprowadzenie analizy wyników badania, w tym:
 - realizację analiz ilościowych oraz analiz porównawczych,
 - interpretację uzyskanych rezultatów w odniesieniu do założeń i celów projektu,
 - wyodrębnienie kluczowych wniosków oraz zidentyfikowanie istotnych tendencji.
7. Opracowanie raportu częściowego z Cz. 2 zamówienia z badania, który będzie zawierał m.in.:
 - opis zastosowanej metodologii,
 - charakterystykę próby badawczej,
 - prezentację wyników badania (tabele, wykresy, opisy),
 - wnioski i rekomendacje stanowiące podstawę do dalszych prac eksperckich w projekcie.

Wykonawca jest zobowiązany w szczególności do:



- Przeprowadzenia badania w sposób profesjonalny i rzetelny, z zachowaniem standardów oraz dobrych praktyk właściwych dla badań społecznych.
- Pozyskiwania zgody Zamawiającego każdorazowo na zmianę przyjętej metodologii badania.
- Pozostawania w stałym kontakcie z osobami reprezentującymi Wykonawcę w trakcie realizacji badania.

Część 3.

Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa realizacja badania ilościowego metodą CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), z wyłączeniem etapu opracowania narzędzia badawczego (zapewnia Zamawiający) stanowiącego element zadania pn „Prowadzenie monitoringu i identyfikacji potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych w sektorze HoReCa”, realizowanego w ramach projektu.

Zakres zamówienia obejmuje m.in.:

1. Konsultacje metodologii badania przygotowanej przez ekspertów projektu.
2. Konsultacje narzędzia badawczego – kwestionariusza ankiety CAWI, uwzględniającego:
 - pytania zamknięte, półotwarte i otwarte,
 - pytania diagnostyczne dotyczące stanu obecnego,
 - pytania odnoszące się do planowanych kierunków rekomendacji,
 - dostosowanie języka i konstrukcji pytań do specyfiki respondentów.
3. Współpracę z Zamawiającym w zakresie doprecyzowania technicznych aspektów realizacji badania metodą CAWI.
4. Realizację badania ilościowego metodą CAWI, obejmującą:
 - przeprowadzenie wywiadów z respondentami,
 - dobór próby – losowy
 - realizację badania na próbie co najmniej 400 respondentów, w tym: właściciele i menedżerowie zakładów gastronomicznych, firm cateringowych i hoteli prowadzących działalność na terenie Polski
 - miejsce zatrudnienia respondentów:
 - ✓ Gastronomia: 40% → co najmniej 160 ankiet
 - ✓ Hotele: 30% → co najmniej 120 ankiet
 - ✓ Catering: 30% → co najmniej 120 ankiet
 - lokalizacja firm HoReCa:
 - ✓ województwa: 16
 - ✓ wielkość miejscowości: duże miasta pow. 200 tys., średnie miasta pow. 50 tys. do 200 tys. mieszkańców; małe miasta do 50 tys.; wieś
 - inne cechy firm HoReCa:
 - ✓ wielkość przedsiębiorstwa: mikro (1–9 prac.), małe (10–49), średnie (50–249), duże (250+)
 - ✓ typ prowadzonej działalności: restauracje, bary, punkty gastronomiczne; catering: eventowy, biznesowy, codzienny; hotele: małe, średnie, duże.
 - dobór próby badawczej w sposób gwarantujący reprezentatywność uzyskanych wyników oraz wiarygodność diagnozy, przy jednoczesnym zachowaniu zasady równego

traktowania i niedyskryminacji. Proces rekrutacji respondentów będzie wolny od wpływu takich czynników jak płeć, niepełnosprawność, wyznanie, światopogląd czy pochodzenie.

5. Opracowanie oraz przygotowanie bazy danych, obejmujące:

- weryfikację i kontrolę jakości zgromadzonego materiału badawczego,
- anonimizację danych zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w szczególności zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO), oraz do zapewnienia poufności i odpowiedniego zabezpieczenia danych osobowych respondentów we wszystkich metodach badawczych objętych zamówieniem,
- dostarczenie zbioru danych z odpowiedziami respondentów w zabezpieczonym pliku Excel wraz z kodowaniem danych oraz instrukcją kodowania,
- przygotowanie zbioru danych do dalszych etapów analizy.

6. Przeprowadzenie analizy wyników badania, w tym:

- realizację analiz ilościowych oraz analiz porównawczych,
- interpretację uzyskanych rezultatów w odniesieniu do założeń i celów projektu,
- wyodrębnienie kluczowych wniosków oraz zidentyfikowanie istotnych tendencji.

7. Opracowanie raportu częściowego z Cz. 3 zamówienia z badania, który będzie zawierał m.in.:

- opis zastosowanej metodologii,
- charakterystykę próby badawczej,
- prezentację wyników badania (tabele, wykresy, opisy),
- wnioski i rekomendacje stanowiące podstawę do dalszych prac eksperckich w projekcie.

Wykonawca jest zobowiązany w szczególności do:

- Przeprowadzenia badania w sposób profesjonalny i rzetelny, z zachowaniem standardów oraz dobrych praktyk właściwych dla badań społecznych
- Pozyskiwania zgody Zamawiającego każdorazowo na zmianę przyjętej metodologii badania.
- Pozostawania w stałym kontakcie z osobami reprezentującymi Wykonawcę w trakcie realizacji badania.

Część 4.

Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa realizacja badania jakościowego metodą FGI (Zogniskowane Wywiady Grupowe), z wyłączeniem etapu opracowania narzędzia badawczego (zapewnia Zamawiający) stanowiącego element zadania pn „Prowadzenie monitoringu i identyfikacji potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych w sektorze HoReCa”, realizowanego w ramach projektu.

Zakres zamówienia obejmuje:

1. Konsultacje metodologii badania przygotowanej przez ekspertów projektu.
2. Konsultacje narzędzia badawczego – scenariuszy wywiadów opracowanych przez Zamawiającego na podstawie, których zostanie przeprowadzone badanie z udziałem ekspertów i praktyków HoReCa.
3. Współpracę z Zamawiającym w zakresie doprecyzowania technicznych aspektów realizacji badania metodą FGI.



4. Realizację badania jakościowego metodą FGI, obejmującą:
 - przeprowadzenie 3 wywiadów z respondentami,
 - co najmniej 24 respondentów łącznie do badania FGI, każda grupa fokusowa powinna liczyć od 8 do 10 osób. Osoby uczestniczące w wywiadzie: m. in. właściciele, managerowie, pracownicy odpowiedzialni za kapitał ludzki w przedsiębiorstwie, z następujących branż: hotele, restauracje, catering.
 - dobór próby badawczej w sposób gwarantujący wiarygodność diagnozy, przy jednoczesnym zachowaniu zasady równego traktowania i niedyskryminacji. Proces rekrutacji respondentów będzie wolny od wpływu takich czynników jak płeć, niepełnosprawność, wyznanie, światopogląd czy pochodzenie.
5. Wywiady mogą być prowadzone w formule online, z wykorzystaniem platformy wideokonferencyjnej zapewniającej jednoczesny udział respondentów i moderatora, możliwość rejestracji przebiegu wywiadów oraz umożliwiającej Zamawiającemu obserwację wywiadów FGI w czasie rzeczywistym.
6. Opracowanie oraz przygotowanie bazy danych, obejmujące:
 - weryfikację i kontrolę jakości zgromadzonego materiału badawczego,
 - anonimizację danych zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w szczególności zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO), oraz do zapewnienia poufności i odpowiedniego zabezpieczenia danych osobowych respondentów we wszystkich metodach badawczych objętych zamówieniem,
 - dostarczenie nagrań wideo wraz z pełnymi transkrypcjami wywiadów (w formacie edytowalnym, osobno dla każdego FGI), które zostaną przekazane Zamawiającemu po zakończeniu badania.
7. Przeprowadzenie analizy wyników badania, w tym:
 - realizację analiz jakościowych oraz analiz porównawczych,
 - interpretację uzyskanych rezultatów w odniesieniu do założeń i celów projektu,
 - wyodrębnienie kluczowych wniosków oraz zidentyfikowanie istotnych tendencji.
8. Opracowanie raportu częściowego z Cz. 4 zamówienia z badania, który będzie zawierał m.in.:
 - opis zastosowanej metodologii,
 - charakterystykę próby badawczej,
 - opis wyników badania
 - wnioski i rekomendacje stanowiące podstawę do dalszych prac eksperckich w projekcie.

Wykonawca jest zobowiązany w szczególności do:

- Przeprowadzenia badania w sposób profesjonalny i rzetelny, z zachowaniem standardów oraz dobrych praktyk właściwych dla badań społecznych.
- Pozyskiwania zgody Zamawiającego każdorazowo na zmianę przyjętej metodologii badania.
- Pozostawania w stałym kontakcie z osobami reprezentującymi Wykonawcę w trakcie realizacji badania.

Część 5.

Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa realizacja badania jakościowego metodą FGI (Zogniskowane Wywiady Grupowe), z wyłączeniem etapu opracowania narzędzia badawczego (zapewnia Zamawiający) stanowiącego element zadania pn „Prowadzenie monitoringu i identyfikacji potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych w sektorze HoReCa”, realizowanego w ramach projektu.

Zakres zamówienia obejmuje:

1. Konsultacje metodologii badania przygotowanej przez ekspertów projektu.
2. Konsultacje narzędzia badawczego – scenariusza wywiady opracowanego przez Zamawiającego na podstawie, których zostanie przeprowadzone badanie z udziałem ekspertów i praktyków HoReCa.
3. Współpracę z Zamawiającym w zakresie doprecyzowania technicznych aspektów realizacji badania metodą FGI.
4. Realizację badania jakościowego metodą FGI, obejmującą:
 - przeprowadzenie 1 wywiadu z respondentami,
 - co najmniej 8 respondentów, maksymalnie 10, co najmniej jedna osoba z następujących grup: nauczyciele przedmiotów zawodowych, dyrektorzy szkół zawodowych, pracownicy Branżowych Centrum Umiejętności.
 - dobór próby badawczej w sposób gwarantujący wiarygodność diagnozy, przy jednoczesnym zachowaniu zasady równego traktowania i niedyskryminacji. Proces rekrutacji respondentów będzie wolny od wpływu takich czynników jak płeć, niepełnosprawność, wyznanie, światopogląd czy pochodzenie.
5. Wywiady mogą być prowadzone w formule online, z wykorzystaniem platformy videokonferencyjnej zapewniającej jednoczesny udział respondentów i moderatora, możliwość rejestracji przebiegu wywiadów oraz umożliwiającą Zamawiającemu obserwację wywiadów FGI w czasie rzeczywistym.
6. Opracowanie oraz przygotowanie bazy danych, obejmujące:
 - weryfikację i kontrolę jakości zgromadzonego materiału badawczego,
 - anonimizację danych zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w szczególności zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO), oraz do zapewnienia poufności i odpowiedniego zabezpieczenia danych osobowych respondentów we wszystkich metodach badawczych objętych zamówieniem,
 - dostarczenie nagrań wideo wraz z pełnymi transkrypcjami wywiadów (w formacie edytowalnym), które zostaną przekazane Zamawiającemu po zakończeniu badania.
7. Przeprowadzenie analizy wyników badania, w tym:
 - realizację analiz jakościowych oraz analiz porównawczych,
 - interpretację uzyskanych rezultatów w odniesieniu do założeń i celów projektu,
 - wyodrębnienie kluczowych wniosków oraz zidentyfikowanie istotnych tendencji.
8. Opracowanie raportu częściowego z Cz.5 zamówienia z badania, który będzie zawierał m.in.:
 - opis zastosowanej metodologii,
 - charakterystykę próby badawczej,
 - opis wyników badania

- wnioski i rekomendacje stanowiące podstawę do dalszych prac eksperckich w projekcie.

Wykonawca jest zobowiązany w szczególności do:

- Przeprowadzenia badania w sposób profesjonalny i rzetelny, z zachowaniem standardów oraz dobrych praktyk właściwych dla badań społecznych.
- Pozyskiwania zgody Zamawiającego każdorazowo na zmianę przyjętej metodologii badania.
- Pozostawania w stałym kontakcie z osobami reprezentującymi Wykonawcę w trakcie realizacji badania.

Część 6.

Przedmiotem zamówienia jest kompleksowa realizacja badania jakościowego metodą IDI (indywidualne Wywiady Eksperckie), z wyłączeniem etapu opracowania narzędzia badawczego (zapewnia Zamawiający) stanowiącego element zadania pn „Prowadzenie monitoringu i identyfikacji potrzeb kwalifikacyjno-zawodowych w sektorze HoReCa”, realizowanego w ramach projektu.

Zakres zamówienia obejmuje:

1. Konsultacje metodologii badania przygotowanej przez ekspertów projektu.
2. Konsultacje narzędzia badawczego – scenariusza wywiady opracowanego przez Zamawiającego na podstawie, których zostanie przeprowadzone badanie z udziałem ekspertów i praktyków HoReCa.
3. Współpracę z Zamawiającym w zakresie doprecyzowania technicznych aspektów realizacji badania metodą IDI.
4. Realizację badania jakościowego metodą IDI, obejmującą:
 - przeprowadzenie co najmniej 15 wywiadów z respondentami,
 - respondenci: właściciele zakładów, managerowie, pracownicy odpowiedzialni za kapitał ludzki w przedsiębiorstwie, z następujących branż: hotele, restauracje, catering,
 - dobór próby badawczej w sposób gwarantujący wiarygodność diagnozy, przy jednoczesnym zachowaniu zasady równego traktowania i niedyskryminacji. Proces rekrutacji respondentów będzie wolny od wpływu takich czynników jak płeć, niepełnosprawność, wyznanie, światopogląd czy pochodzenie.
5. Wywiady mogą być prowadzone w formule online, z wykorzystaniem platformy wideokonferencyjnej zapewniającej jednoczesny udział respondentów i moderatora, możliwość rejestracji przebiegu wywiadów oraz umożliwiającej Zamawiającemu obserwację wywiadów IDI w czasie rzeczywistym.
6. Opracowanie oraz przygotowanie bazy danych, obejmujące:
 - weryfikację i kontrolę jakości zgromadzonego materiału badawczego,
 - anonimizację danych zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w szczególności zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO), oraz do zapewnienia poufności i odpowiedniego zabezpieczenia danych osobowych respondentów we wszystkich metodach badawczych objętych zamówieniem,

- dostarczenie nagrań wideo wraz z pełnymi transkrypcjami wywiadów (w formacie edytowalnym), które zostaną przekazane Zamawiającemu po zakończeniu badania.
7. Przeprowadzenie analizy wyników badania, w tym:
- realizację analiz jakościowych oraz analiz porównawczych,
 - interpretację uzyskanych rezultatów w odniesieniu do założeń i celów projektu,
 - wyodrębnienie kluczowych wniosków oraz zidentyfikowanie istotnych tendencji.
8. Opracowanie raportu częściowego z Cz.6. z badania, który będzie zawierał m.in.:
- opis zastosowanej metodologii,
 - charakterystykę próby badawczej,
 - opis wyników badania
 - wnioski i rekomendacje stanowiące podstawę do dalszych prac eksperckich w projekcie.
- Wykonawca jest zobowiązany w szczególności do:
- Przeprowadzenia badania w sposób profesjonalny i rzetelny, z zachowaniem standardów oraz dobrych praktyk właściwych dla badań społecznych,
 - Pozyskiwania zgody Zamawiającego każdorazowo na zmianę przyjętej metodologii badania.
 - Pozostawania w stałym kontakcie z osobami reprezentującymi Wykonawcę w trakcie realizacji badania.

VI. TERMIN REALIZACJI:

Przedmiot zamówienia będzie realizowany w terminie od dnia podpisania umowy w okresie maksymalnie 49 dni kalendarzowych.

