

CAIET DE SARCINI
Servicii de instruire antreprenorială pentru beneficiarii
Programului municipal “START-UP pentru TINERI ȘI MIGRANȚI”

Perioada: august – decembrie 2025 (TBD)

Modalitatea de desfășurare: offline și online

Limbă de instruire: română sau rusă

Scopul Programului constă în stimularea antreprenoriatului în rândurile tinerilor și migranților din municipiul Chișinău prin facilitarea lansării și dezvoltării afacerilor sustenabile și susținerea creării locurilor de muncă.

Obiectivul componentei de instruire reprezintă dezvoltarea competențelor antreprenoriale, promovarea spiritului de întreprinzător precum și stimularea inițiativelor în rândul beneficiarilor.

1. Descrierea modulelor de instruire

Modulul 1. Durata:	Bazele antreprenoriatului
6 ore academice	Instruirea beneficiarilor și suportul de curs se va prezenta în limba română și limba rusă (în funcție de solicitările beneficiarilor cursurilor de instruire) Subiectele modului: - Definirea conceptului de antreprenoriat; - Importanța gândirii antreprenoriale; - Identificarea și dezvoltarea ideii de afaceri proprii; - Modalități de lansare a unei afaceri; Studii de caz. Exerciții practice. Răspunsuri la întrebări.
Modulul 2. Durata:	Planificarea afacerii
6 ore academice	Instruirea beneficiarilor și suportul de curs se va prezenta în limba română și limba rusă (în funcție de solicitările beneficiarilor cursurilor de instruire) Subiectele modului: - Business plan: scop, importanță, necesitate, structura; - Planificarea unei afaceri – Canvas Business Model vs. Business Plan; - Elementele planului de afaceri; - Descrierea afacerii - Analiza pieței; - Planul de marketing; - Planul de producție și de management; - Structura organizațională și echipa de management; - Planul financiar; Studiu de caz – analiza unui plan de afaceri; Răspunsuri la întrebări.
Modulul 3.	Managementul financiar

Durata:	
6 ore academice	Instruirea beneficiarilor și suportul de curs se va prezenta în limba română și limba rusă (în funcție de solicitările beneficiarilor cursurilor de instruire) Subiectele modului: 1. Esența și rolul managementului afacerii; 2. Planificarea afacerii; 3. Indicatorii financiari; 4. Prognoza și analiza financiară – aspecte fundamentale. Studii de caz. Exerciții practice. Răspunsuri la întrebări.
Modulul 4. Durata:	Cadrul fiscal și de impozitare
6 ore academice	Instruirea beneficiarilor și suportul de curs se va prezenta în limba română și limba rusă (în funcție de solicitările beneficiarilor cursurilor de instruire) Subiectele modului: 1. Capital necesar pentru afacerea ta; 2. Gestionarea finanțelor companiei; 3. Taxe (locale) și impozite; 4. Elaborarea, analiza și interpretarea fluxului mijloacelor bănești; 5. Tipurile și prognozele veniturilor și cheltuielilor; 6. Structura, elementele și analiza bilanțului contabil; 7. Raportarea financiară (situația de profit și pierdere). Studii de caz. Exerciții practice. Răspunsuri la întrebări.
Modulul 5. Durata:	Aspecte juridice legate de înregistrarea și operarea unei afaceri
6 ore academice	Instruirea beneficiarilor și suportul de curs se va prezenta în limba română și limba rusă (în funcție de solicitările beneficiarilor cursurilor de instruire) Subiectele modului: 1. Forme juridice de organizare - avantaje și dezavantaje; 2. Procedura de înregistrare a afacerii; 3. Obținerea actelor permise; 4. Tipurile de contracte (civile, comerciale, administrative, de muncă). Studii de caz. Exerciții practice. Răspunsuri la întrebări.
Modulul 6. Durata:	Gestionarea resurselor umane
6 ore academice	Instruirea beneficiarilor și suportul de curs se va prezenta în limba română și limba rusă (în funcție de solicitările beneficiarilor cursurilor de instruire) Subiectele modului: 1. Introducere în managementul resurselor umane; 2. Recrutarea și selecția angajaților; 3. Integrarea, formarea și dezvoltarea personalului; 4. Motivarea și satisfacția angajaților; 5. Managementul performanței;

	6. Gestionarea conflictelor în echipă; 7. Strategii de menținere a angajaților; 8. Aspecte legale (drepturile și obligațiile angajaților); Studii de caz. Exerciții practice. Răspunsuri la întrebări.
Modulul 7. Durata:	Marketing și strategii de piață
6 ore academice	Instruirea beneficiarilor și suportul de curs se va prezenta în limba română și limba rusă (în funcție de solicitările beneficiarilor cursurilor de instruire) Subiectele modului: 1. Introducere în marketing; 2. Instrumentele de marketing principale; 3. Ciclul de viață a companiei și ciclul de viață a produsului; 4. Tipurile de strategii de marketing (offline și on line); 5. Elaborarea strategiei de marketing; 6. Criterii de analiză a datelor de marketing; 7. Mixul de marketing; Studii de caz. Exerciții practice. Răspunsuri la întrebări.
Modulul 8. Durata:	Tehnici de vânzări
6 ore academice	Instruirea beneficiarilor și suportul de curs se va prezenta în limba română și limba rusă (în funcție de solicitările beneficiarilor cursurilor de instruire) Subiectele modului: 1. Introducere în vânzări; 2. Procesul de vânzare – etape și fluxuri; 3. Prezentarea produsului/serviciului; 4. Tehnici de închidere a vânzării; 5. Post-vânzare și fidelizarea clienților; 6. Managementul relațiilor cu clienții. Studii de caz. Exerciții practice. Răspunsuri la întrebări.
Modulul 9. Durata:	E-commerce (Comerțul electronic) în Republica Moldova
6 ore academice	Instruirea beneficiarilor și suportul de curs se va prezenta în limba română și limba rusă (în funcție de solicitările beneficiarilor cursurilor de instruire) Subiectele modului: 1. Introducere în comerțul electronic (structura unui sistem de comerț electronic, avantaje și dezavantaje); 2. Cadrul legal al comerțului electronic în Republica Moldova (legea comerțului electronic, drepturi și obligații, protecția datelor și semnătura electronică); 3. Categoriile de comerț electronic (tipuri B2B, B2C, C2C, C2B, structura proceselor, mecanisme de funcționare); 4. Modele de comerț electronic (magazin online, marketplace, dropshipping, vânzare prin rețele sociale);

	5. Crearea unei afaceri online în Republica Moldova (etape de lansare, sisteme de plată, relații cu clienții, securitate, acte necesare); Studii de caz. Exerciții practice. Răspunsuri la întrebări.
Modulul 10. Durata:	Surse de finanțare a afacerii
6 ore academice	Instruirea beneficiarilor și suportul de curs se va prezenta în limba română și limba rusă (în funcție de solicitările beneficiarilor cursurilor de instruire) Subiectele modului: 1. Introducere în finanțarea afacerilor • Rolul finanțării în dezvoltarea afacerii • Etapele ciclului de viață al unei afaceri și nevoile financiare asociate 2. Surse de finanțare externe – capitaluri împrumutate • Credite bancare: tipuri, condiții, costuri 3. Surse de finanțare nerambursabile • Granturi guvernamentale și locale 4. Surse de informare privind oportunitățile de finanțare în Republica Moldova; 5. Recomandări pentru creșterea șanselor de obținere a finanțării. Studii de caz. Exerciții practice. Răspunsuri la întrebări.

NOTĂ: Prestatorul poate veni cu recomandări privind ajustarea/actualizarea/îmbunătățirea subiectelor de instruire prezentate în tabelul de mai sus.

2. Cerințe față de activitățile necesare pentru desfășurarea cursurilor de instruire

1. Prestatorul va fi responsabil de instruirea grupurilor de beneficiari on-line și cu prezență fizică, în limba română sau limba rusă, în funcție de lotul atribuit. Numărul grupelor de beneficiari, forma prezenței va fi organizată în funcție de solicitările beneficiarilor de instruire;
2. Operatorul economic/Prestatorul/Ofertantul are obligația de a asigura formatori specializați corespunzător pentru fiecare temă de instruire din lista tematicilor indicate de către Beneficiar în conformitate cu oferta depusă;
3. Instruirile preconizate în format **online** vor fi realizate de Prestator prin intermediul platformelor Zoom, Teams (sau altă platformă disponibilă). Platforma de realizare a cursului va fi pusă la dispoziție de Beneficiar. O grupă de instruire va fi formată din aproximativ 40 de persoane.
4. Pentru cursurile organizate în format **off-line** (cu prezență fizică), Autoritatea contractantă/Beneficiarul va asigura dotările necesare pentru realizarea sesiunilor de instruire: Proiector, laptop, consumabile (după caz), etc.;
5. În scopul realizării instruirilor, pentru formatul **off-line** (cu prezență fizică), sala de instruire va fi asigurată de către Autoritatea contractantă/ Beneficiar, pe adresa: ***mun. Chișinău, str. Mihai Viteazu, nr. 2A, sau altă locație care va fi anunțată în prealabil.*** O grupă de instruire va fi formată din aproximativ 25/30 de persoane.
6. Beneficiarul va oferi Prestatorului baza de date de solicitanți înscriși pentru a beneficia de cursurile de instruire, precum și va asigura actualizarea bazei de date la zi în funcție de solicitările recepționate prin platforma <https://startup.chisinau.md/curs/tematicile-cursului-antreprenorial-pentru-incepatori>.
7. Prestatorul va elabora graficul de instruire și va propune spre aprobare Beneficiarului.

8. Prestatorul de servicii va fi responsabil de organizarea logistică a cursurilor, inclusiv contactarea participanților (în limita bazei de date oferită), confirmarea prezenței acestora și asigurarea desfășurării sesiunilor de instruire în condiții optime. Prestatorul de servicii are obligația de a coordona cu beneficiarul numărul final de participanți care au confirmat prezența la curs. Lansarea fiecărui curs de instruire va avea loc doar după obținerea acordului prealabil al beneficiarului, în baza confirmării unui număr minim de participanți, stabilit de comun acord între părți

9. Prestatorul va asigura desemnarea unei persoane (asistent) care va asista Formatorii în procesul de desfășurare a cursului de instruire. Asistentul va superviza activitatea cursanților, va urmări și va sistematiza întrebările acordate de ei, va asigura prezența zilnică a cu întocmirea listei corespunzătoare, furnizând sprijin de specialitate.

10. Prestatorul va respecta graficul de instruire aprobat atât în format **off-line** cât și **on-line**, programul de instruire și pauzele stabilite. Fiecare sesiune de instruire va avea o durată de 6 ore academice, incluzând două pauze a câte 15 minute fiecare. Orice deviere de la program trebuie aprobată în prealabil de către beneficiar.

11. Prestatorul se va prezenta la locația stabilită, pentru cursurile în format fizic, cu cel puțin 30 de minute înainte de începerea sesiunii de instruire. Totodată, acesta trebuie să verifice funcționalitatea echipamentelor tehnice și a materialelor de prezentare.

12. Operatorul economic/ Prestatorul/ Ofertantul va anunța reprezentanții Beneficiarului/ Autorității contractante despre orice impedimente care pot afecta procesul de instruire;

13. Prestatorul trebuie să dețină cel puțin câte un formator pentru fiecare temă expusă în Anunțul de participare, demonstrând experiență relevantă și competențe profesionale în domeniul respectiv;

14. Înlocuirea formatorilor desemnați se admite doar în situații excepționale, justificate corespunzător, și doar cu acordul prealabil al Beneficiarului. Operatorul economic/Prestatorul are obligația de a informa reprezentanții Autorității contractante cu privire la necesitatea înlocuirii formatorului, prezentând motivele obiective ale acestei schimbări, cu cel puțin 2 (două) zile lucrătoare înainte de data începerii cursului. Acceptarea sau respingerea noului formator propus rămâne la discreția exclusivă a Beneficiarului;

15. Operatorul economic/ Prestatorul/ Ofertantul va elabora materialele necesare instruirii care să cuprindă prezentări PowerPoint/ PDF, după caz, anexe (lista bibliografică, studiile de caz, lista surselor cu link-uri a materialelor video utilizate, etc.) specifice cursului de instruire, conform tematicilor cu respectarea cerințelor minime din prezentul anunț de participare;

16. Operatorul economic/ Prestatorul/ Ofertantul va efectua, la solicitarea Beneficiarului, ajustările necesare atât în conținutul cursurilor, cât și în prezentarea vizuală a acestora (format PDF, PPT sau alte formate utilizate), astfel încât materialele livrate să corespundă cerințelor și obiectivelor stabilite ale Programului de Educație Antreprenorială;

17. Suportul de curs va fi elaborat utilizând instrumente practice și inovative de lucru (exerciții practice, studii de caz, simulări, fișe de lucru, integrarea materialelor video, etc.) cât și utilizarea aplicațiilor și platformelor interactive de instruire online pentru a explica aplicarea teoretică a proceselor;

18. Operatorul economic/Prestatorul/ Ofertantul va elabora materialul didactic aplicând principiul integrării teoriei cu practica.

19. Operatorul economic/ Prestatorul/ Ofertantul va organiza quiz-uri sau alte elemente interactive la finele cursului de instruire menite să sporească gradul de asimilare a cursului predat;

20. Operatorul economic/ Prestatorul/ Ofertantul va întocmi o analiză a gradului de însușire a materialului predat beneficiarilor cursului, în baza testării și evaluării participanților de la finele acestuia, pe care o va prezenta Beneficiarului/ autorității contractante;

- 21.Operatorul economic/ Prestatorul/ Ofertantul va transmite Beneficiarului/ autorității contractante și persoanelor instruite participante la curs, toate materialele didactice în format electronic: prezentări PowerPoint, suportul de curs în format Word, Anexe (lista bibliografică, studiile de caz, lista surselor cu link-uri a materialelor video utilizate, etc.);
- 22.Operatorul economic/ Prestatorul/ Ofertantul răspundere pentru oricare reclamații și acțiuni în justiție, ce rezultă din încălcarea unor drepturi de proprietate intelectuală (brevete, nume, mărci înregistrate etc.), drepturile de autor asupra materialelor didactice elaborate, (daune-interese, costuri, taxe și cheltuieli de orice natură, aferente).
- 23.Operatorul economic/Prestatorul/Ofertantul va utiliza în toate materialele de instruire, promovare și comunicare vizuală (prezentări, suporturi de curs etc.) logo-urile Beneficiarului – Centrul Municipal pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului (**CMDA**), în calitate de entitate responsabilă de implementarea Programului, precum și logo-ul Primăriei Municipiului Chișinău, în calitate de autoritate finanțatoare. Utilizarea acestor elemente de identitate vizuală este obligatorie, pe prima și ultima pagină a fiecărui material livrat, în format clar și lizibil.
- 24.Din considerente organizatorice și pentru evitarea suprapunerii sesiunilor de instruire desfășurate concomitent în format fizic și online, un Formator nu poate prezenta mai mult de două module, în aceeași limbă, pe parcursul unui curs de instruire. Această condiție are drept scop asigurarea respectării graficului de desfășurare, a calității actului de instruire și a disponibilității reale a formatorilor pe durata fiecărui modul.
- 25.Operatorului economic/Prestatorului/Ofertantului îi este interzis să utilizeze cursurile de instruire, sesiunile desfășurate sau platformele de comunicare asociate programului pentru promovarea, directă sau indirectă, a serviciilor proprii prestate contra cost. Este interzisă distribuirea de materiale publicitare, oferte comerciale sau promovarea activităților comerciale proprii în cadrul cursurilor, indiferent de formatul acestora (fizic sau online).
- 26.Operatorul economic/Prestatorul/Ofertantul are obligația de a utiliza exclusiv informații actualizate la zi în toate materialele elaborate în cadrul cursurilor (prezentări, suporturi de curs, anexe etc.). Prestatorul va verifica și revizui constant conținutul livrat pentru a reflecta cele mai recente date, prevederi legale și bune practici din domeniu.
27. Operatorul economic/Prestatorul/Ofertantul are obligația de a transmite Beneficiarului, în ultima zi de desfășurare a cursului, lista finală cu prezența participanților, în vederea întocmirii și eliberării certificatelor de participare.
- 28.La finalizarea cursului, Prestatorul se angajează să întocmească și să transmită Beneficiarului, în termen de maximum 7 zile calendaristice de la data finalizării, un raport privind implementarea instruirii. Raportul va cuprinde date referitoare la prezența participanților, desfășurarea activităților de formare, precum și eventuale observații privind derularea programului.

Notă:

a) Ofertele vor include toate cheltuielile aferente serviciilor specificate mai sus, cu specificarea prețului total (per fiecare lot separat) și cu detalierea prețurilor unitare.

Petru GURGUROV _____
Director