

Anexa nr.22

la Documentația standard  
21177282  
ocds-b3wdp1-MD-1708681078587  
80530000-8  
Din 23 febr 2024

**Anexa nr. nr.22.**  
**Specificații tehnice**

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 2, 3, 4, 6, 7, iar de către autoritatea contractantă – în coloanele 1, 5,]

Numărul procedurii de achiziție: 21177282 <u>ocds-b3wdp1-MD-1708681078587</u> 80530000-8 Din 23 febr 2024						
Obiectul achiziției: Servicii de instruire profesionale pentru colaboratorii CNAS pe parcursul anului 2024						

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standard de referință
1	2	3	4	5	6	7

Achiziționarea serviciilor de instruire profesionale pentru colaboratorii CNAS pe parcursul anului 2024

<b>Lotul XV</b> tematica de instruire <i>Managementul Conflictelor - Have a nice conflict</i>				<b>1. Domeniul în care se organizează activitățile de dezvoltare profesională</b> <b>Managementul Conflictelor - Have a nice conflict</b> <b>2. Tipul de instruire</b>  Internă	<b>Managementul conflictelor</b>  <b>Obiectivele generale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Înțelegerea și adaptarea la situațiile, emoțiile și motivațiile altora;</li><li>• Creșterea gradului de conștientizare a reacțiilor proprii și legătura lor cu motivația;</li></ul>	<b>Moldova Standard</b>
---	--	--	--	---	---	-------------------------

			<p><b>3. Obiectivele generale de dezvoltare profesională referitoare la cunoștințele care trebuie să fie acumulate și abilitățile care trebuie să fie dezvoltate de către funcționarii publici în urma participării acestora la activitățile de instruire</b></p> <p>1. Înțelegerea și adaptarea la situațiile, emoțiile și motivațiile altora;</p> <p>2. Creșterea gradului de conștientizare a reacțiilor proprii și legătura lor cu motivația;</p> <p>3. Stabilirea unui climat de lucru favorabil la nivel individual și la nivel de echipă;</p> <p>4. Construirea unor relații productive, acceptarea ideii de conflict pozitiv;</p> <p>5. Identificarea stilurilor de comunicare și a metodelor prin care putem evita/înlocui afirmațiile sau formulările care conduc la blocaje în comunicare.</p> <p><b>4. Subiectele/tematicile de instruire obligatorii de a fi examinate</b></p> <p>4.1. Conștientizarea și controlul propriilor emoții.</p> <p>4.2. Teoria Conștientizării Relațiilor, diferența dintre comportament și motivație</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilirea unui climat de lucru favorabil la nivel individual și la nivel de echipă;</li> <li>• Construirea unor relații productive, acceptarea ideii de conflict pozitiv;</li> <li>• Identificarea stilurilor de comunicare și a metodelor prin care se poate evita/înlocui afirmațiile sau formulările care conduc la blocaje în comunicare.</li> </ul> <p><b>Programul cursului</b></p> <p><b>Modulul 1</b> <b>Teoria Conștientizării Relațiilor în practică</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacțiunea interpersonală: motivația, intenția și comportament</li> <li>• Identificarea propriului profil SDI® - completarea chestionarului</li> <li>• Autorefecția referitor la stilul personal de comunicare și interacțiune</li> <li>• Punctele forte individuale și zona proximei dezvoltări în interacțiunea cu alții</li> </ul> <p><b>Modulul 2</b> <b>Utilitatea Tehnologiei SDI® pentru construirea unor relații productive în echipă</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorile motivationale individuale – ce ne aseamănă și ce ne diferențiază</li> <li>• Poziționarea pe harta valorilor motivationale a echipei</li> </ul>	
--	--	--	---	---	--

			<p>4.3. Chestionarul SDI. Poziționarea pe harta valorilor motivaționale. Ce ne aseamănă, ce ne diferențiază.</p> <p>4.4. Chestionarul SDI. Cele 13 secvențe de conflict.</p> <p>4.5. Reacțiile în situații conflictuale. Înțelegerea situațiilor, răspunsuri optime în echipă.</p> <p>4.6. Stiluri de comunicare și influența lor asupra membrilor echipei (pasivă, agresivă, pasiv-agresivă și asertivă).</p> <p>4.7. Blocaje în comunicare – afirmații, formulări care conduc la blocaje. Feedback constructiv.</p> <p><b>5. Durata acceptată pentru activitățile de instruire</b> Minim 14 ore academice de instruire pentru un grup.</p> <p><b>6. Informația succintă privind grupul-țintă pentru care se organizează instruirea</b></p> <p>6.1 <b>Categoria de participanți</b> Funcționari publici de conducere</p> <p>6.2 <b>Domeniul de competență al participanților</b> Administrarea și gestionarea eficientă a sistemului public de asigurări sociale</p> <p>6.3 <b>Numărul de participanți</b> 14 participanți.</p> <p>6.4 <b>Numărul de grupe:</b> I (semestrul I, 2024).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificarea rapidă a profilului interlocutorului după comportament și manifestări</li> <li>• Înțelegerea motivației și emoțiilor altora - adaptarea strategiei constructive de interacțiune cu colegii</li> <li>• Stiluri de comunicare și influența lor asupra membrilor echipei (pasivă, agresivă, pasiv-agresivă și asertivă)</li> </ul> <p><b>Modulul 3</b> <b>Have a nice conflict.</b> <b>Situațiile de conflict ca oportunitate pentru autodezvoltare</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventualul catalizator al neînțelegerilor și tensiunilor care pot duce la conflict în echipă</li> <li>• Reacțiile în situații conflictuale - cele 13 secvențe de conflict</li> <li>• Ideea de conflict pozitiv și metode eficiente pentru aplanarea conflictului</li> <li>• Abordarea proactivă versus abordarea reactivă în situații conflictogene</li> <li>• Identificarea blocajelor în comunicare – afirmații, credințe limitative și metode de a le depăși</li> <li>• Feedback-ul constructiv. Aspecte și algoritmul de formulare a feedback-ului</li> </ul> <p><b>Modulul 4</b> <b>Gestionarea și autocontrolul stării emoționale</b></p>	
--	--	--	---	--	--

			<p><b>6.5 Cerințe minime din punct de vedere al realizării programelor de instruire</b></p> <p>6.5.1 Realizarea activităților de instruire cu prezență fizică a participanților, cu participarea formatorilor fizic în cadrul Centrului de Instruire al CNAS (or. Chișinău, str. Burebista 108, et.4). Orarul de instruire de la ora 08.00 până la 17.00 în zilele lucrătoare conform orarului de lucru al CNAS.</p> <p>6.5.2 Elaborarea de comun cu direcția generală resurse umane din cadrul CNAS a planului-grafic de desfășurarea activităților de instruire în termen de 3 zile de la încheierea contractului de prestare a serviciilor de instruire.</p> <p>6.5.3 Elaborarea și prezentarea participanților la activitățile de instruire a materialelor de suport, în colaborare cu direcția generală resurse umane din cadrul CNAS.</p> <p>6.5.4 Elaborarea programului tematic de instruire cu obiective concrete, stabilite conform necesitățile de instruire identificate, î-l prezintă direcției generale resurse umane din cadrul CNAS și î-l realizează conform obiectivelor stabilite și în strictă conformitate cu contractul încheiat.</p> <p>6.5.5 Adaptează programul tematic de instruire elaborat inițial la necesitățile</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conștientizarea și acceptarea propriilor emoții</li> <li>• Impactul stării psiho-emoționale asupra comportamentului</li> <li>• Procedee simple și eficiente pentru restabilirea echilibrului emoțional</li> </ul> <p><b>Durata - 14 ore academice de instruire pentru un grup.</b> <b>Numărul de grupe: 1 (14 participanți)</b></p> <p>Realizarea activităților de instruire cu prezență fizică a participanților, cu participarea formatorilor fizic în cadrul Centrului de Instruire al CNAS (or. Chișinău, str. Burebista 108, et.4). Orarul de instruire de la ora 08.00 până la 17.00 în zilele lucrătoare conform orarului de lucru al CNAS.</p> <p>Elaborarea și prezentarea participanților la activitățile de instruire a materialelor de suport, în colaborare cu direcția generală resurse umane din cadrul CNAS.</p> <p>Prezentarea direcției generale resurse umane cel puțin 3 întrebări și răspunsuri pentru aprecierea nivelului cunoștințelor și abilităților posedate de participanți, cu cel puțin 5 zile până la desfășurarea activităților de instruire, inclusiv colaborarea cu direcția generală resurse umane pentru elaborarea testului de evaluare a cunoștințelor și abilităților posedate/acumulate de participanți, inclusiv în comparație cu acele avute.</p>	
--	--	--	--	--	--

			<p>specifice ale participanților la activitățile de instruire/CNAS.</p> <p>6.5.6 Asigură calitatea serviciilor de instruire prestate.</p> <p>6.5.7 Prezentarea direcției generale resurse umane cel puțin 3 întrebări și răspunsuri pentru aprecierea nivelului cunoștințelor și abilităților posedate de participanți, cu cel puțin 5 zile până la desfășurarea activităților de instruire, inclusiv colaborarea cu direcția generală resurse umane pentru elaborarea testului de evaluare a cunoștințelor și abilităților posedate/acumulate de participanți, inclusiv în comparație cu acele avute.</p> <p>6.5.8 Întocmirea Raportului privind evaluarea activității de instruire/ rezultatele participării angajaților CNAS la activitățile de instruire, care va cuprinde:</p> <p>(1) nivelul de înțelegere și asimilare de către participanții la instruire a materialului examinat;</p> <p>(2) atitudinea participanților față de instruire și gradul de implicare a participanților în activitățile de instruire;</p> <p>(3) necesitatea introducerii modificărilor în programul de instruire.</p> <p>6.5.9 Folosirea metodelor interactive de instruire, care contribuie la satisfacerea necesităților de instruire a participanților.</p>	<p>Întocmirea Raportului privind evaluarea activității de instruire/ rezultatele participării angajaților CNAS la activitățile de instruire, care va cuprinde:</p> <p>(1) nivelul de înțelegere și asimilare de către participanții la instruire a materialului examinat;</p> <p>(2) atitudinea participanților față de instruire și gradul de implicare a participanților în activitățile de instruire;</p> <p>(3) necesitatea introducerii modificărilor în programul de instruire.</p> <p>Desfășurarea activităților de instruire în limba română.</p> <p>Eliberarea certificatelor de participare/absolvire a activităților de instruire pentru angajații CNAS care au fost prezenți la toate orele din cadrul activităților de instruire și au obținut un rezultat de cel puțin 70% la testarea privind evaluarea cunoștințelor de la sfârșitul activităților de instruire.</p>	
--	--	--	---	--	--

				<p>6.5.10 Evitarea sesiunilor teoretice de lungă durată și asigurarea caracterului practic și aplicativ al programelor de instruire (orele teoretice nu depășesc 25% din totalul de ore planificate).</p> <p>6.5.11 Desfășurarea activităților de instruire în limba română.</p> <p>6.5.12 Eliberarea certificatelor de participare/absolvire a activităților de instruire pentru angajații CNAS care au fost prezenți la toate orele din cadrul activităților de instruire și au obținut un rezultat de cel puțin 70% la testarea privind evaluarea cunoștințelor de la sfârșitul activităților de instruire.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

Data completării: 14.03.2024

Semnat: \_\_\_\_\_

Nume/prenume: **Olga Nisenboim**

Funcția: **director**

Denumirea operatorului economic **SBC-PROIECT S.R.L.**