

PROGRAME DE INSTRUIRE PENTRU LOTURILE 1, 2, 3, 4, 5, 6 ȘI 8

Lot 1 *Microsoft Office Excel* în format fizic

NUMĂR ORE ACADEMICE: 24

DESCRIERE: În cadrul cursului Microsoft Office Excel vei fi familiarizat cu interfața Excel, vei putea introduce date în foile de calcul, vei putea realiza calcule pe baza unor formule, grafice pe baza datelor disponibile, vei învăța să aranjezi în pagină și să tipărești datele procesate.

PROGRAM

Nr.	Conținutul temelor	Nr. ore acad.
1.	MODULUL I. Explorarea interfeței MO Excel. Gestiunea foilor de calcul 1. Elementele principale ale interfeței MS Excel 2. Conceptele de bază ale programului MS Excel 3. Crearea, lichidarea, copierea sau deplasarea foilor de calcul 4. Formatarea foilor de calcul 5. Selectarea unei foi dintr-o listă completă 6. Afișarea sau ascunderea barei cu foile de calcul 7. Lucrul concomitent pe multe foi	<i>2 ore acad.</i>
2.	MODULUL II. Gestiunea datelor 1. Tipuri de date 2. Introducerea datelor 3. Formatarea datelor 4. Completarea celulelor utilizând seriile de date 5. Crearea seriilor personalizate de date și utilizarea lor 6. Introducerea datelor prin completare automată de extragere sau unificare a informațiilor 7. Modificarea conținutului celulelor	<i>2 ore acad.</i>
	MODULUL III. Validarea datelor 1. Validarea după o listă creată direct 2. Validarea după o listă creată anticipat și amplasată în diferite locuri 3. Validarea celulelor pentru numere întregi	<i>2 ore acad.</i>

	- Validarea celulelor pentru numere zecimale - Validarea celulelor pentru perioade de timp - Validarea indirectă (când datele dintr-o celulă depind de datele din alte celule)	
	MODULUL IV. Formatarea condiționată - Evidențierea celulelor/datelor după 5 reguli standard - Modificarea unor reguli standard - Crearea regulilor personalizate de formatare condiționată. - Îmbinarea validării datelor cu formatările condiționate	<i>2 ore acad.</i>
	MODULUL V. Efectuarea calculelor - Introducerea formulelor - Adrese de celule, foi, registre - Adrese relative, absolute și mixte ale celulelor. - Introducerea formulelor - Calcule automate și manuale	<i>2 ore acad.</i>
	MODULUL VI. Utilizarea funcțiilor standard - Funcțiile matematice: SUM, SUMIF, SUBTOTAL, ș.a. - Funcțiile statistice: MIN, MAX, AVERAGE, AVERAGEIF, COUNT, COUNTA, COUNTIF, COUNTBLANK, ș.a. - Funcțiile logice: IF, AND, OR, IFERROR - Funcția de căutare VLOOKUP (cu toate tipurile de căutare) - Funcții de căutare HLOOKUP - Funcții financiare: FV, PMT, RATE, NPER.	<i>6 ore acad.</i>
	MODULUL VII. Sistemul de gestiune al graficelor - Crearea diagramelor - Tipuri de diagrame - Modificarea caracteristicilor diagramei - Salvarea diagramelor ca șablon - Crearea diagramelor în baza șabloanelor - Copierea diagramelor în alte aplicații MS OFFICE (cu facilitatea de a fi actualizate)	<i>2 ore acad.</i>
	MODULUL VIII. Analiza și sinteza datelor - Formulare - Sortarea datelor - Filtrarea datelor - Crearea filtrelor avansate (cu utilizarea tuturor facilităților)	<i>4 ore acad.</i>

	5. Crearea subtotalurilor 6. Subtotaluri în tabele dinamice 7. Tabele (rapoarte) de sinteză PivotTable	
--	--	--

Beneficii în urma aplicării la cursul MS Excel:

- Dobândești în scurt timp abilități de lucru cu formule, tabele și grafice sugestive ale datelor în Excel, iar sfaturile utile, trucurile și scurtăturile - te vor ajuta să stăpânești Excel-ul și să capeți încredere în forțele proprii;
- Toate cunoștințele acumulate în urma cursului le vei putea aplica la locul tău de muncă;
- Creezi grafice complexe și dinamice;
- Folosești scenarii pentru simulări de afaceri;
- Analizezi complex date dinamice cu ajutorul tabelului pivotant;
- Automatizezi procese repetitive cu ajutorul macrocomenzilor

P.S. Acesta este un program de NIVEL MEDIU de la care pornim. Programul se va modifica în dependență de fiecare grup conform necesităților și posibilităților grupului.

Lot 2

Bazele contabilității

în format fizic

NUMĂR ORE: 38

DESCRIERE: Cursul „Bazele contabilității” își propune să prezinte aspectele teoretice și practice ale contabilității. Prin intermediul cursului se formează următoarele competențe:

- utilizarea corectă a terminologiei specifice limbajului contabil;
- recunoașterea actelor normative care reglementează sistemul contabil din Republica Moldova;
- identificarea drepturilor și obligațiilor entității privind ținerea contabilității și raportarea financiară;
- aplicarea corectă a principiilor generale ale contabilității;
- operarea cu activele și pasivele entității, precum și aranjarea corectă a acestora în bilanțul entității;
- operarea cu cheltuielile și veniturile entității, precum și ordonarea corectă a acestora în Situația de profit și pierdere;
- aplicarea regulilor de întocmire, utilizare, corectare și păstrare a documentelor primare și registrelor contabile;
- aplicarea regulilor de înregistrare corectă a elementelor contabile.

PROGRAM

Nr.	Conținutul temelor	Nr. ore
1.	MODULUL I. Inițiere în contabilitate • Reglementarea contabilității în Republica Moldova • Obligațiile și drepturile entității privind ținerea contabilității și raportarea financiară • Principiile generale ale contabilității • Politicile contabile ale entității • Obiectul de studiu al contabilității	2
2.	MODULUL II. Obiectul de studiu al contabilității. • Caracteristica și clasificarea activelor • Caracteristica și clasificarea pasivelor • Noțiuni privind costurile • Noțiuni privind cheltuielile, veniturile și rezultatele financiare ale entității.	5
3.	MODULUL III. Conturile contabile și dubla înregistrare	5

	• Contul contabil: noțiunea, conținutul economic și structura • Conturile de activ și conturile de pasiv: reguli de funcționare • Structura și aplicarea Planului general de conturi • Analiza contabilă a faptelor economice	
4.	MODULUL IV. Ciclul contabil de prelucrare a informațiilor • Documentarea faptelor economice • Recunoașterea și evaluarea elementelor contabile • Reflectarea informațiilor în conturile contabile și întocmirea registrelor contabile • Inventarierea elementelor contabile	4
5.	MODULUL V. Reguli generale privind contabilitatea elementelor situațiilor financiare • Reguli generale privind contabilitatea activelor • Reguli generale privind contabilitatea datoriilor • Reguli generale privind contabilitatea capitalului propriu • Reguli generale privind contabilitatea costurilor • Reguli generale privind contabilitatea veniturilor și a cheltuielilor. Determinarea rezultatului financiar	16
6.	MODULUL VI. Poziția și performanța financiară • Lucrări premergătoare întocmirii Situațiilor financiare • Conținutul și structura bilanțului • Conținutul și structura Situației de profit și pierdere	6
	Total ore	38

P.S. Acesta este un program de NIVEL ÎNCEPĂTOR-INTERMEDIAR de la care pornim. Programul se va modifica în dependență de fiecare grup conform necesităților și posibilităților grupului.

Semnat: __25.03.2025__ Numele, Prenumele: Secinschii Daniela

În calitate de: Director

Ofertantul: Proactive Consulting SRL, Adresa: MD-2012, mun. Chișinău, str. Mihai Eminescu 74, of. 105

Lot 3

Contabilitate "Programa 1C"

în format fizic

NUMĂR ORE: 40

DESCRIERE: Pe tot parcursul desfășurării cursului, participanții vor învăța modul de utilizare al programului 1C pentru ținerea automatizată a contabilității, prin crearea unei baze de date, introducerea informației primare și, în final, vor putea genera documente primare, registre contabile, dări de seamă fiscale și Situații financiare.

PROGRAM

Nr.	Conținutul temelor	Nr. ore
1.	MODULUL I. Interfața softului: lansarea și familiarizarea cu programul 1C: Contabilitate, versiunea 8.3, planul de conturi de lucru, documente, nomenclatoare și rapoarte, introducerea datelor generale despre companie, introducerea soldurilor inițiale în program	4
2.	MODULUL II. Imobilizări necorporale: procurarea, punerea în funcțiune, calcularea amortizării, casarea, vânzarea. Documente primare necesare de imprimat și arhivat.	4
3.	MODULUL III. Mijloace fixe: procurarea, punerea în funcțiune, calcularea amortizării, casarea, vânzarea. Documente primare necesare de imprimat și arhivat. Generarea Borderoului de calculare a amortizării mijloacelor fixe	4
4.	MODULUL IV. Stocuri: procurarea, punerea în funcțiune, casarea, vânzarea. Contabilizarea costurilor de producție și calculația costului produselor fabricate. Generarea Facturii fiscale	4
5.	MODULUL V. Operațiuni cu numerarul: generarea dispozițiilor de încasare/plată; a registrului de casă, dării de seamă a casierului; extrasului de cont; reflectarea corectă pentru obținerea Situației fluxului de numerar;	6
6.	MODULUL VI. Operațiuni cu furnizorii și clienții: generarea registrului procurărilor și registrului livrărilor, Declarația privind TVA;	4
7.	MODULUL VII. Decontări cu personalul: întocmirea deconturilor de avans, generarea borderoului de calcul a salariilor și a Listei de plată; Generarea Dărilor de seamă IPC 21, IALS 21 .	6
8.	MODULUL VIII. Întocmirea formulelor contabile privind "închiderea" anului	4
9.	MODULUL IX. Generarea situațiilor financiare	4
	Total ore	40

P.S. Acesta este un program de NIVEL ÎNCEPĂTOR-INTERMEDIAR de la care pornim. Programul se va modifica în dependență de fiecare grup conform necesităților și posibilităților grupului

LOT 4

Managementul stresului la locul de muncă

în format fizic

NUMĂR ORE: 16

DESCRIERE: Obiectivul cursului: să le ofere participanților instrumentele și tehnicile necesare pentru a gestiona stresul într-un mediu de muncă solicitant, cum este cel fiscal, și să le permită să adopte un comportament mai sănătos și mai eficient în gestionarea stresului.

PROGRAM

Nr.	Conținutul temelor	Nr. ore
1.	MODULUL I. Înțelegerea stresului la locul de muncă 1. Ce este stresul? - Diferența dintre stresul pozitiv (eustres) și negativ (distres). - Cauzele stresului la locul de muncă (termenul limită de plată a impozitelor, complexitatea procedurilor fiscale, interacțiunile cu contribuabilii dificili, etc.). 2. Simptomele fizice, emoționale și comportamentale ale stresului: - Cum recunoaștem când suntem stresați. - Importanța auto-monitorizării și identificarea timpurie a semnelor de stres. Exercițiu2 interactiv: - Participanții împărtășesc exemple de momente stresante întâmpinate la serviciu. - Analizăm împreună ce factori au contribuit la stresul resimțit.	2
2.	MODULUL II. Tehnici de management al stresului 1. Tehnici de relaxare și respirație: - Exerciții de respirație profundă - Relaxarea musculară progresivă. - Practicarea mindfulness-ului pentru reducerea stresului. 2. Tehnici cognitive pentru schimbarea perspectivei: - Cum să ne schimbăm gândirea negativă: Gândirea rațională vs. gândirea automată. - Tehnici de reframing: Cum să transformăm un eveniment stresant într-o oportunitate de învățare. 3. Gestionarea timpului și prioritizarea: - Crearea unui plan de lucru clar pentru a reduce aglomerarea și suprasolicitarea. - Tehnici de delegare eficientă și prioritizare (matricea Eisenhower, regula 80/20).	4

	Exercițiu practic: Crearea unui plan de gestionare a stresului personalizat pentru fiecare participant, folosind tehnicile prezentate	
3.	MODULUL III. Comunicarea și gestionarea relațiilor interpersonale la locul de muncă • Comunicarea eficientă în fața stresului: • Cum să ne exprimăm într-un mod clar și calm în momentele de stres. • Tehnici de ascultare activă și empatică. • Gestionarea conflictelor la locul de muncă: • Abordarea conflictelor în mod constructiv. • Cum să menținem relații profesionale bune chiar și în situații de stres intens. Exercițiu interactiv: Role-playing: Simularea unei situații stresante de la locul de muncă și aplicarea tehnicilor de comunicare eficientă.	4
4.	MODULUL IV. Îmbunătățirea echilibrului între viața profesională și personală • Importanța unui echilibru sănătos între muncă și viața personală • Cum să ne setăm limite pentru a preveni burnout-ul. • Importanța pauzelor și a timpului de recuperare. • Tehnici de auto-îngrijire: • Activități care ajută la reducerea stresului în afacerea profesională (sport, hobby-uri, tehnici de relaxare). Exercițiu de auto-reflecție: Participanții își fac o evaluare a modului în care își gestionează echilibrul viață-muncă și își stabilesc un obiectiv de îmbunătățire.	4
5.	Concluzii și plan de acțiune personalizat 1. Sumarizarea principalelor tehnici învățate: • Recapitulare a metodelor de reducere a stresului și îmbunătățire a gestionării acestuia. 2. Crearea unui plan personalizat de gestionare a stresului: • Participanții își stabilesc acțiuni clare pentru aplicarea celor învățate în viața lor profesională și personală. Întrebări și răspunsuri: • Oferirea unui spațiu pentru discuții suplimentare, întrebări și clarificări.	2
	Total ore	16

P.S. Acesta este un program de la care pornim. Programul se va modifica în dependență de fiecare grup conform necesităților și posibilităților grupului.

Lot 5

Dezvoltarea abilităților de comunicare și relații publice

în format fizic

NUMĂR ORE: 16

DESCRIERE: Obiectivul cursului: să le ofere participanților instrumentele și tehnicile necesare pentru a comunica eficient atât intern, cu colegii și superiorii, cât și extern, cu contribuabilii, îmbunătățind astfel relațiile publice și imaginea instituției..

PROGRAM

Nr.	Conținutul temelor	Nr. ore
1.	MODULUL I. Principiile fundamentale ale comunicării eficiente 1. Modele de comunicare: • Explicarea modelului de comunicare de bază (emitent, mesaj, canal, receptor, feedback). • Cum funcționează comunicarea și de ce se pot produce distorsiuni în transmiterea mesajelor. 2. Tipuri de comunicare • Comunicare verbală: importanța unui limbaj clar și concis. • Comunicare non-verbală: postura, expresia facială, contactul vizual. • Comunicare paraverbală: tonul vocii, ritmul și volumul vorbirii. 3. Barierelor în comunicare • Identificarea barierelor comune (lingvistice, culturale, fizice, psihologice) și cum le putem depăși. • Importanța ascultării active pentru depășirea acestor bariere. Exercițiu interactiv: <i>Participanții discută în grupuri mici exemple de situații când comunicarea lor nu a fost clară sau eficientă, iar grupul oferă soluții pentru îmbunătățirea acestora.</i>	2
2.	MODULUL II. Abilități de comunicare internă 1. Comunicarea cu colegii și superiorii • Cum să formulăm mesaje clare și concise în cadrul echipelor de lucru. • Importanța feedback-ului constructiv în dezvoltarea profesională continuă. • Cum să gestionăm conflictele interne prin comunicare eficientă. 2. Comunicarea într-o echipă de lucru: • Cum să lucrăm într-o echipă eficientă (ex. roluri în echipă, împărțirea responsabilităților, respectarea termenelor). • Tehnici de facilitare a discuțiilor și luării deciziilor în echipă.	4

	Exercițiu practic: <i>Simulare de ședință internă: un participant joacă rolul unui lider de echipă, iar ceilalți participanți sunt membrii echipei care trebuie să își exprime opiniile despre un proiect fiscal.</i>	
3.	MODULUL III. Comunicarea cu publicul și contribuabilii 1. Relațiile publice în sectorul public • Rolul funcționarilor fiscali în crearea unei imagini pozitive pentru instituție. • Cum să îmbunătățim interacțiunea cu contribuabilii prin transparență și profesionalism. 2. Comunicarea eficientă cu contribuabilii • Cum să comunicăm în mod clar informațiile fiscale complexe. • Tehnici de ascultare activă în relația cu contribuabilii și rezolvarea cererilor acestora. • Cum să gestionăm situațiile de criză și nemulțumirile publicului (ex: întârzieri, greșeli administrative). 3. Comunicarea empatică și gestionarea conflictelor • Tehnici pentru a dezamorsa conflictele și a menține un ton profesional. • Cum să gestionăm un dialog dificil și să rămânem calmi și echilibrați. Exercițiu interactiv: <i>Role-playing: simularea unei întâlniri între un funcționar fiscal și un contribuabil nemulțumit, iar participanții aplică tehnicile de comunicare eficiente și empatică.</i>	4
4.	MODULUL IV. Tehnici de gestionare a imaginii publice și media 1. Importanța imaginii instituției fiscale • Cum influențează percepția publicului imaginea instituției • Construirea unei imagini de încredere și profesionalism 2. Comunicarea prin canale media și online • Cum să utilizăm corect canalele de comunicare (website, social media, comunicate de presă). • Abilități de a reda mesaje clare și coerente în fața presei. 3. Gestionarea crizelor de imagine • Cum să abordăm situațiile de criză (ex: greșeli administrative, scandaluri publice). • Tehnici de comunicare sub presiune. Exercițiu practic: <i>Participanții se împart în grupuri și trebuie să redacteze un comunicat de presă pentru o situație ipotetică (ex: o schimbare importantă în legislația fiscală).</i>	4
5.	Concluzii și plan de acțiune personalizat 3. Sumarizarea celor învățate:	2

	- Recapitulare a principiilor cheie ale comunicării eficiente și relațiilor publice în cadrul instituțiilor fiscale. 4. Plan personalizat pentru dezvoltarea abilităților de comunicare <i>Participanții își stabilesc obiective clare pentru îmbunătățirea abilităților de comunicare, atât în cadrul echipelor interne, cât și în relația cu publicul.</i> Întrebări și răspunsuri: - Oferirea unui spațiu pentru discuții suplimentare, întrebări și clarificări.	
	Total ore	16

P.S. Acesta este un program de la care pornim. Programul se va modifica în dependență de fiecare grup conform necesităților și posibilităților grupului.

LOT 6

Medierea ca factor de soluționare alternativă a conflictelor prin prisma activității desfășurate de SFS

în format fizic

NUMĂR ORE: 80

DESCRIERE: Obiectivul cursului: să le ofere participanților cunoștințele și abilitățile necesare pentru a aplica tehnicile de mediere în rezolvarea conflictelor care pot apărea în activitatea fiscală, atât în relația cu contribuabilii, cât și în cadrul echipelor interne ale instituției.

PROGRAM

Nr.	Conținutul temelor	Nr. ore
1.	MODULUL I. Ce este medierea 1. Definirea medierii - Ce este medierea și cum se diferențiază de alte metode de soluționare a conflictelor (litigii, negociere directă, arbitraj) - Beneficiile medierii (rapiditate, costuri reduse, menținerea relațiilor) 2. Rolul mediatorului - Caracteristicile și abilitățile unui mediator eficient - Cum ajută mediatorul părțile implicate să ajungă la o soluție comună, fără a impune decizii 3. Tipuri de conflicte care pot fi soluționate prin mediere: - Conflictele interne (între angajați sau între angajat și superiori) - Conflictele externe (între autoritatea fiscală și contribuabili) Exercițiu interactiv: <i>Participanții discută în grupuri mici exemple de conflicte care pot apărea în activitatea fiscală și cum ar putea fi acestea soluționate prin mediere.</i>	15
2.	MODULUL II. Principii și etape ale medierii 1. Principiile fundamentale ale medierii - Confidențialitatea. - Voluntariatul. - Neutralitatea. - Impartialitatea 2. Etapele procesului de mediere - Deschiderea sesiunii de mediere: Stabilirea regulamentului, înțelegerea intenției părților	20

	• Ascultarea activă și clarificarea conflictului: Cum să identifici și să înțelegi nevoile și interesele părților. • Generarea opțiunilor: Cum să identifici soluții comune acceptabile. • Negocierea și ajungerea la un acord: Cum să ajungi la un compromis echilibrat. • Încheierea medierii și formalizarea acordului: Crearea unui acord scris și stabilirea pașilor de urmat. Exercițiu practic: <i>Simularea unui caz de mediere între un contribuabil nemulțumit și un funcționar fiscal, unde participanții aplică etapele medierii pentru a ajunge la un acord.</i>	
3.	MODULUL III. Medierea în relațiile cu contribuabilii 1. Aplicarea medierii în cadrul relației fiscale • Cum pot funcționarii fiscali să aplice tehnicile de mediere pentru a rezolva conflictele cu contribuabilii • De ce este importantă medierea în gestionarea disputelor legate de taxe, penalități, termene și interpretarea legislației fiscale 2. Beneficiile medierii pentru SFS • Menținerea relațiilor de colaborare și încredere cu contribuabilii • Reducerea încărcării instanțelor și a resurselor administrative • Îmbunătățirea imaginii instituției fiscale printr-o abordare pozitivă a soluționării conflictelor 3. Cum să abordăm un contribuabil nemulțumit: • Cum să rămâi calm și imparțial atunci când mediatori între autoritatea fiscală și contribuabil. • Tehnici de ascultare activă și de comunicare eficientă pentru a înțelege poziția contribuabilului. • Cum să găsești soluții amiabile care să fie în conformitate cu legea fiscală. Exercițiu practic: <i>Role-playing: simularea unei sesiuni de mediere între un funcționar fiscal și un contribuabil, folosind tehnicile și etapele medierii.</i>	20
4.	MODULUL IV. Medierea în cadrul echipelor interne ale SFS 1. Conflictele interne în cadrul instituției fiscale • Tipuri de conflicte care pot apărea între angajați, între echipe sau între angajați și superiori	20

	- Impactul conflictelor interne asupra performanței instituției și a atmosferei de lucru 2. Tehnici de mediere în conflictele interne - Cum să aplici principiile medierii pentru a soluționa conflictele între colegi - Importanța ascultării active și a unei comunicări clare pentru prevenirea escaladării conflictelor - Rolul mediatorului intern: cum să fii un facilitator în găsirea soluțiilor Exercițiu practic: <i>Simularea unui conflict intern (ex. neînțelegeri între echipele de lucru sau între angajați și manageri) și aplicarea procesului de mediere pentru a găsi o soluție.</i>	
5.	Concluzii și plan de acțiune personalizat 5. Sumarizarea celor învățate: - Recapitulare a principiilor și tehnicilor de mediere și aplicarea lor în activitatea fiscală 6. Crearea unui plan personalizat de mediere: - Participanții își stabilesc pași concreți pentru a aplica medierea în soluționarea conflictelor în activitatea lor zilnică Întrebări și răspunsuri: - Oferirea unui spațiu pentru discuții suplimentare, întrebări și clarificări.	5
	Total ore	80

P.S. Acesta este un program de de la care pornim. Programul se va modifica în dependență de fiecare grup conform necesităților și posibilităților grupului.

Pentru LOTUL 8 "Analiza Rapoartelor financiare" se va respecta Programul recomandat în Anunțul de participare.

Semnat: 25.03.2025 Numele, Prenumele: Secinschii Daniela

În calitate de: Director

Ofertantul: Proactive Consulting SRL, Adresa: MD-2012, mun. Chișinău, str. Mihai Eminescu 74, of. 105