

**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 21177599 [ocds-b3wdp1-MD-1708694664627](#) din 23.02.2024

Obiectul achiziției: Servicii de instruire

Denumirea bunurilor/serviciilor	Denumirea modelului bunului/serviciului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
<b>Bunuri</b>						
<b>Lotul 9</b> Servicii de instruire: <b>Managementul conflictelor</b> (Cursurile de instruire se vor realiza cu prezență fizică a participanților și a formatorilor la sediul Serviciului Fiscal de Stat din str. Teilor 7/2. )				1 grup (25 persoane) 16 ore 1.Prezentarea CV-urilor formatorilor potențiali, selectați pentru desfășurarea sesiunilor de instruire, cu experiență practică de formare în domeniul ce prezintă subiectul instruirii nu mai mică de 5 ani. 2.Prezentarea spre coordonare conducerii SFS a graficului și locului	<b>Managementul conflictelor</b>  <b>Obiectivul general:</b> Dezvoltarea abilităților de gestionare constructivă a situațiilor de conflict. Aplicarea metodelor și procedeelelor de prevenire și aplanare a conflictului. <b>Instruirea va oferi specialiști care:</b> 1. cunosc cum să abordeze și să	

				<p>desfășurării sesiunilor de instruire preconizate la etapa încheierii contractului, decizia finală privind locul desfășurării instruirilor aparținând SFS. 3.Asigurarea participanților selectați pentru instruire cu materiale didactice necesare. 4.Evaluarea rezultatelor sesiunilor de instruire și a gradului de satisfacție a participanților în termen de 10 zile lucrătoare din momentul finalizării acestora, cu prezentarea raportului respectiv conducerii SFS spre examinare.</p>	<p>interacționeze eficient în situații conflictogene</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. posedă procedee și tehnici de gestionare a conflictelor</li> <li>3. cunosc metode de autoreglare emoțională</li> </ol> <p><b>Forme de lucru:</b>  case study  role play pentru formarea abilităților  modelarea situațiilor de conflict  sarcini de grup și individuale  demonstrații de aplicare practică a tehnicilor și procedeelelor</p> <p><b>Programul cursului:</b></p> <p><b>Modulul 1.</b>  <b>Conflictul ca și fenomen social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catalizatorii unui conflict interpersonal: motivația, intenția, comportament</li> <li>• Semnele eventualului conflict și cum poate fi prevenit</li> <li>• Cum de evitat provocările care pot duce la conflict</li> </ul>	
--	--	--	--	---	--	--

					<ul style="list-style-type: none"><li>• Stiluri de comportament în conflict</li><li>• Abilitățile necesare pentru gestionarea unui conflict</li></ul> <p><b>Modulul 2.</b> <b>Factorii intrapersonali care pot declanșa conflicte</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Distorsiunea cognitivă în comunicare – consecințele negative și metode de a le evita</li><li>• Capcanele mintale: Fapte versus impresii și interpretări</li><li>• 4 niveluri ale comunicării (autor Schulz von Thun)</li><li>• Influența emoțiilor asupra comportamentului</li></ul> <p><b>Modulul 3.</b> <b>Metode de aplanare a conflictelor</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reacționarea constructivă la manifestările ostile. Reguli și tactici.</li><li>• Modelul eficient de abordare a interlocutorului ostil</li></ul>	
--	--	--	--	--	--	--

					<ul style="list-style-type: none"><li>• Procedee pentru diminuarea agresivității interlocutorului</li><li>• Module verbale predefinite ca și răspuns la afirmațiile ostile</li></ul> <p><b>Modulul 4</b> <b>Gestionarea stării emoționale și a stresului</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cunoașterea mecanismului de generare a stresului și gestionarea acestuia</li><li>• Fenomene psiho-lingvistice în situații emoțional încărcate și metode de a le diminua</li><li>• Procedee simple și eficiente de autoajutorare pentru restabilirea echilibrului emoțional în timp scurt</li><li>• Comportamentul reactiv vizavi comportamentul proactiv</li></ul> <p><b>Durata: 16 ore</b> <b>1 grup (25 persoane)</b> Asigurarea participanților selectați pentru instruire cu materiale didactice</p>	
--	--	--	--	--	---	--

					<p>necesare.  Certificatul de participare la curs.  Evaluarea rezultatelor sesiunilor de instruire și a gradului de satisfacție a participanților în termen de 10 zile lucrătoare din momentul finalizării acestora, cu prezentarea raportului respectiv conducerii SFS spre examinare.</p> <p>Cursurile de instruire se vor realiza cu prezență fizică a participanților și a formatorilor la sediul Serviciului Fiscal de Stat din str. Teilor 7/2.</p>	
<b>TOTAL – 1 lot</b>						

Nume: Olga Nisenboim

Funcția: Director

Data: 4 martie 2024

Adresa: mun. Chișinău, str. Cireșilor, 70

Semnătura