

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 21379553 ocds-b3wdp1-MD-1741869709526 din 13.03.2025
Obiectul achiziției: Servicii de instruire a anajaților SFS

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
Bunuri						
Lotul 4 Servicii de instruire: Managementul stresului la locul de muncă.				2 grupe (25 persoane/grup) 16 ore 1. Prezentarea CV-urilor formatorilor potențiali, selectați pentru desfășurarea sesiunilor de instruire, cu experiență practică de formare în	Obiectivele generale Să cunoască mecanismul care generează stresul și nivelurile acestuia.	

				domeniul ce prezintă subiectul instruirii nu mai mică de 5 ani. 2. Prezentarea spre coordonare conducerii SFS a graficului și locului 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.	Să știe cum pot gestiona eficient propria stare de stres. Programul cursului Modulul 1 Mecanismul de generare a stresului. Procesele psiho-fiziologice în situații stresogene • Identificarea situațiilor, factorilor stresogeni și analiza reacțiilor proprii • Evaluarea situației. Stress sau pseudostress • Cum resimțim stresul: nivelul fizic, emoțional, cognitiv și comportamental • Cunoașterea mecanismului de generare a stresului și gestionarea acestuia Modulul 2 Inteligența emoțională. Impactul emoțiilor în situații de stress • Nivelul emoțional. Conștientizarea și	
--	--	--	--	--	--	--

					gestionarea emoțiilor proprii • Scala stărilor emoționale și impactul acestor stări • Nivelul cognitiv. Fenomene psiho-lingvistice în situații emoțional încărcate și metode de a le diminua • Gândirea și afirmațiile iraționale care pot amplifica stresul. Transformarea afirmațiilor iraționale • Capcanele mintale: Fapte versus impresii și interpretări • 4 niveluri ale comunicării (autor Schulz von Thun) Modulul 3 Procedee simple de autoajutorare în situații de stress • Nivelul fizic: restabilirea respirației; scoaterea "scutului muscular" etc.	
--	--	--	--	--	---	--

					• Metode pentru detașarea emoțională • Algoritmul de restabilire a echilibrului fizico-emoțional în timp scurt • Practici simple și eficiente de autoajutorare (exercițiul "Problema"; exercițiul "Evaluarea situației"; exercițiul "Reactiv – Proactiv" și altele) • Metode eficiente pentru profilaxia stresului și arderii profesionale Metode de instruire utilizate Analiza cazurilor reale din activitatea de zi cu zi. Modelarea situațiilor. Demonstrații de aplicare practică a tehnicilor și procedeelor. Durata: 16 ore ac. 2 grupe (25 persoane/grup) Asigurarea participanților selectați pentru instruire	
--	--	--	--	--	---	--

					cu materiale didactice 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. 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.	
Lotul 5 Servicii de instruire: Dezvoltarea abilităților de comunicare și relații publice.				Dezvoltarea abilităților de comunicare și relații publice. Diferitele tipuri de comunicare (verbală/ scrisă/nonverbală, formală/informală, etc.) în cadrul mai multor medii și contexte. 1 grup (20 persoane) 16 ore 1. Prezentarea CV-urilor formatorilor potențiali, selectați pentru desfășurarea sesiunilor de instruire, cu experiență	Obiectivul general Dezvoltarea abilităților de comunicare și relații publice. Aplicarea diferitor tipuri de comunicare (verbală/ scrisă/non-verbală, formală/informală, etc.) în cadrul mai multor medii și contexte Instruirea va oferi specialiști care:	

				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 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.	1. au o pregătire profesională ce ține de interacțiunea cu contribuabili 2. posedă procedee și tehnici care sporesc eficiența comunicării 3. cunosc normele și regulile de comunicare verbală (telefonică /cu prezență fizică) și scrisă 4. conștientizează rolul său în formarea unei imagini pozitive a instituției Programul cursului Modulul 1. Conceptul de baza al culturii deservirii contribuabililor • Setul KSA (knowledge, skills, attitudes) necesar în interacțiunea specialist – contribuabil • Factori și elementele cheie care fac diferența dintre deservirea calitativă și deservirea proastă • Cum se formează imaginea și reputația organizației, conștientizarea rolului	
--	--	--	--	---	--	--

					fiecărui angajat în acest proces • Relația publică prin adaptarea unei gândiri și atitudini orientate către contribuabil Modulul 2. Comunicarea eficientă în relații publice • Norme și standarde la toate etapele de interacțiune cu contribuabilii: de la salut, până la plecarea acestuia • Comunicarea formală și informală, specificul și diferențe • Locul și rostul comunicării formale și informale în interacțiunea cu contribuabilii • Transmiterea și recepționarea informației: fenomene și legități • Greșeli de comunicare care au impact negativ și metode de a le evita • Comunicarea de tip "ușă deschisă" și evitarea comunicării de tip "ușă închisă"	
--	--	--	--	--	--	--

					• Comunicarea scrisă: structura, volumul și tipul de comunicare. Modulul 3. Comunicarea telefonică • Diferențele esențiale dintre comunicarea telefonică și comunicarea "față în față" – riscuri și avantaje • Aplicarea complexă a tehnicilor verbale și paraverbale în conversație • Gestionarea dialogului cu ajutorul întrebărilor relevante • Aplicarea tehnicilor de ascultare activă – clarificarea solicitării • Metode de eficientizare a consultațiilor telefonice Durata: 16 ore ac. 1 grup (20 persoane) Asigurarea participanților selectați pentru instruire cu materiale didactice 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. 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	
--	--	--	--	--	---	--

Ofertantul: **SBC-Proiect S.R.L.**

Nume: Olga Nisenboim

Funcția: Director

Data: 26 martie 2025

Adresa: mun. Chișinău, str. Cireșilor, 70

Semnătura