

## CAIET DE SARCINI

*Având ca obiect achiziția de „servicii de formare profesională în domeniul conflictelor de muncă”*

### 1. OBIECTUL CAIETULUI DE SARCINI

S.P.E.E.H. Hidroelectrică S.A. are ca activitate principală producerea și vânzarea de energie electrică și servicii de sistem și are sediul în România, Municipiul București, 8-dul Ion Mihalache nr: 15-17, et. 10-15, sectorul 1.

Denumirea achiziției: „Servicii de formare profesională în domeniul conflictelor de muncă”.

Prezentul caiet de sarcini are ca obiect definirea specificațiilor necesare pentru achiziția de servicii de formare profesională în domeniul conflictelor de muncă, pentru un număr de maxim 45 salariați.

### 2. SARCINILE PRESTATORULUI

#### 2.1. Cerințe generale:

Programul se adresează persoanelor care au în subordine angajați care vor să știe ce își doresc aceștia de la ei și munca lor, care vor să-și păstreze cei mai buni angajați sau clienți sau oricine vrea să învețe să stabilească relații, să identifice metode eficiente de prevenire și rezolvare eficientă a conflictelor.

Cursul Managementul Conflictelor va include exerciții practice individuale și de grup pentru o însușire cât mai completă a cunoștințelor, tehnicilor și abilităților utilizate frecvent în activitatea de management al conflictelor.

#### 2.2. Organizarea și desfășurarea programului de formare profesională:

##### 1. Obiectivele cursului/tematica cursului:

Tematica cursului va cuprinde cel puțin următoarele capitole:

##### a) Introducere

- Sursele și cauzele conflictelor
- Conflictul de interese față de conflictul de nevoi
- Etape în derularea conflictelor
- Tipurile de conflicte și moduri de prevenție

##### b) Cum funcționează emoțiile în soluționarea conflictelor

- Cum ne ținem emoțiile sub control
- Cele cinci tipare emoționale
- Trei instrumente simple pentru dezamorsarea emoțiilor
- Înțelegerea tipurilor de personalitate pentru a lupta împotriva agresivității
- Cum punem capăt abuzului verbal

##### c) Puterea de negociere

- Zece pași în procesul de negociere
- Adoptarea unei abordări pozitive a negocierii

**d) Soluționarea conflictelor**

- Aplicarea tehnicilor de soluționare a conflictelor
- Metode eficiente de rezolvare a conflictelor
- Instrumente pentru înlăturarea blocajelor din calea dialogului
- Transformarea în factori pozitivi a consecințelor negative ale conflictului
- Studii de caz și exemple practice

**e) Concluzii**

2. Rezultate curs: Cunoașterea etapelor derulării unui conflict, a metodelor eficiente de rezolvare a conflictelor și care sunt etapele soluționării conflictelor.

3. Nr de ore de instruire: min 18 ore(3 zile).

4. Grupul tinta : Angajați în cadrul Departamentului Resurse Umane executiv și sucursale, șefi serviciu/birou din cadrul Departamentului Juridic.

5. Certificatul de absolvire/ participare: adeverința/certificat de participare la curs

6. locația cursului: cursul se poate organiza în sistem on-line cu respectarea legislației în vigoare, la sediul achizitorului sau al prestatorului.

**3. PREȚUL CONTRACTULUI**

Ofertanții vor detalia prețul în lei/participant, fără TVA.

Achizitorul va achita prețul unitar convenit pentru participanții desemnați de achizitor și instruiți de prestator. Efectuarea plății se va realiza după efectuarea cursului, în baza listei de prezență și a facturii emise de prestator, însoțită de adeverințele de participare.

**4. CERINȚE DE SECURITATE ȘI CONFIDENTIALITATE**

Prestatorul își asumă întreaga responsabilitate privind prestarea serviciilor și securitatea și sănătatea persoanelor participante cu privire la serviciile furnizate.

Prestatorul va asigura confidențialitatea cu privire la datele și informațiile la care are acces, conform cerințelor legale în domeniu.

Toate informațiile trebuie să fie tratate cu cel mai înalt grad de confidențialitate, iar accesul la aceste informații trebuie să fie limitat numai la persoanele implicate în prestarea serviciilor de formare profesională.

Pe toată durata contractului de prestare de servicii vor fi respectate prevederile Regulamentului de protecție a datelor cu caracter personal (GDPR nr. 679/2016 cu aplicare din 25.05.2018).

**5. DURATA CONTRACTULUI**

Durata contractului este de 1 an (12 luni) de la semnare.

## 6. COMUNICAREA

Orice comunicare se va face în limba română.

Achizitorul va pune la dispoziția Prestatorului în vederea comunicării tuturor informațiilor de interes pentru desfășurarea proiectului, o persoană de contact.

Prestatorul va pune la dispoziția Achizitorului datele de contact a cel puțin o persoană care participă în cadrul proiectului (Nume și prenume /fax/telefon/e-mail).

## 7. CONDIȚII DE PARTICIPARE ȘI CRITERII DE EVALUARE A OFERTELOR

### 7.1. Modul de prezentare a propunerii tehnice

Propunerea tehnică se va întocmi conform caracteristicilor menționate în prezentul caiet de sarcini, în limba română, într-o manieră organizată, astfel încât procesul de evaluare a ofertelor să permită identificarea facilă a corespondenței informațiilor cuprinse în ofertă cu caietul de sarcini.

### 7.2. Condiții de calificare

Prestatorul (persoana juridică) trebuie să îndeplinească următoarele:

- Să asigure condițiile necesare pentru buna desfășurare a programului de instruire pentru curs în domeniul contractelor de muncă. Va pune la dispoziția cursanților suportul de curs și alte materiale necesare.
- Experiența relevantă a lectorului în domeniul conflictelor de muncă.

Evaluarea ofertelor și stabilirea câștigătorilor se face numai dintre ofertele admisibile, prin „criteriul de atribuire: prețul cel mai scăzut”.

**Ionela STANCU**  
Manager Departamentul Resurse Umane

**Anca POPESCU**  
Șef Serviciu Dezvoltare Personal

**Daniel Putinelu**  
Serviciul Dezvoltare Personal

100

100