

CORSO DI FORMAZIONE: GESTIONE DEL CONFLITTO

CAPITOLATO TECNICO

Allegato RDA: Prot n. 265937 del 20/07/2017

1. ESIGENZA

Nell'ambito del perfezionamento delle competenze di natura comportamentale del personale, Agenzia delle entrate-Riscossione ha l'esigenza di erogare un corso specifico inerente le tematiche legate alla gestione del conflitto.

Il corso potrà coinvolgere circa 150 risorse suddivise in 10 edizioni dedicate da un minimo di 10 ad un massimo di 20 discenti sul territorio nazionale e dovrà essere erogato in modalità aula sia presso sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione sia presso aule messe a disposizione dal fornitore.

Il fornitore individuato dovrà essere in possesso di certificazione UNIISO 9001:2008 EA37 e prevedere per il servizio richiesto docenti con una seniority di almeno 10 anni in materia di docenza su corsi comportamentali ed esperienza con clienti del settore bancario, assicurativo.

2. CONTENUTI

Di seguito si rappresentano i principali aspetti da trattare nel programma tipo del suindicato corso, da ritenersi quali contenuti minimi previsti:

- Il conflitto nelle dinamiche organizzative, la definizione di conflitto e la sua valenza, le diverse tipologie di conflitto
- Le ricadute di una cattiva gestione del conflitto sulla motivazione e sul clima all'interno dell'organizzazione
- Relazione e Contenuto: comprendere e gestire due diversi aspetti di una situazione conflittuale
- Valutare se affrontare o evitare il conflitto; saper prevenire
- I segnali di un conflitto negativo; come facilitare l'elaborazione costruttiva del conflitto
- La comunicazione interpersonale e le competenze relazionali da mettere in atto: dal confronto alla collaborazione
- Il piano di sviluppo personale: cosa fare per potenziare le proprie capacità nell'affrontare e gestire situazioni conflittuali

- Costruire concrete ipotesi di simulazione, anche tramite specifiche tecniche, di situazioni di conflitto in modo da permettere un coinvolgimento attivo dei partecipanti e fornire un feed-back strutturato

3. MODALITA' DI EROGAZIONE/LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI

Preventivamente, rispetto all'erogazione in aula, sarà prevista un'analisi progettuale di customizzazione alla nostra specifica realtà aziendale.

L'erogazione del corso in aula deve prevedere:

- la consegna del materiale didattico a ciascun discente;
- l'erogazione del corso attraverso supporti cartacei ed informatici (slides, esercizi in postazioni pc, ecc..);
- la somministrazione in aula del test di apprendimento, che il fornitore consegnerà a consuntivo alla struttura preposta di Agenzia delle entrate-Riscossione;
- la compilazione a cura di ciascun discente di un questionario di gradimento, sempre da consegnare alla struttura preposta di Agenzia delle entrate-Riscossione.

Si prevede l'erogazione del corso a seguito della stipula del contratto, entro e non oltre un anno dalla stipula stessa.

Il corso deve essere strutturato in un modulo di una giornata, per 8 ore giornaliere comprensive di pausa pranzo di 30'; con inizio alle 8:30 e termine alle 16:30 e deve essere erogato in aula sia presso sedi di Agenzia delle entrate-Riscossione sia presso sedi messe a disposizione dal fornitore.

4. FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO

La fatturazione del corrispettivo avverrà in unica soluzione, in funzione dell'attività svolta al termine della stessa. Il pagamento avverrà entro trenta giorni dalla data di ricevimento della fattura.

5. PENALI

Attività	Tempi di riferimento	
	Misura	Penale
Tempi d'erogazione del corso	8:30 – 16:30 con 30' di pausa	1 % dell'importo relativo al corso per mancato rispetto dei tempi di erogazione imputabili al fornitore
Modalità d'erogazione del corso	Materiale didattico	1 % dell'importo relativo al corso in caso di mancata consegna del materiale didattico e mancata somministrazione del test di apprendimento

Gestione Risorse Umane
Responsabile
Antonio Martuscelli

(Firmato Digitalmente)