**ДОГОВОР**

**ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

г. \_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Публичное акционерное общество «Московская объединенная энергетическая компания» (ПАО «МОЭК»),именуемоев дальнейшем «Заказчик» в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны,

вместе именуемые «Стороны», заключили настоящий договор (в дальнейшем – Договор) о нижеследующем:

1. **ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.**

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательства по заданию Заказчика (Приложение № 1 к настоящему Договору) оказать консультационные услуги по темам: «Управленческие навыки», «Эффективные коммуникации в бизнесе», «Проектное мышление и управление проектами», «Личная эффективность», «Клиентоориентированность», «Эффективные презентации» в рамках подготовки и реализации модульной программы для участников проекта «Кадровое планирование» и руководителей Аппарата управления для нужд ПАО «МОЭК» (далее именуемые «Услуги»), а Заказчик обязуется принять и оплатить Услуги Исполнителя в сроки и в порядке, установленные настоящим Договором.

1.2. Срок оказания Услуг устанавливается с момента заключения договора по 29.12.2017 г.

1.3. Результат оказанных Услуг передается Заказчику по Акту об оказании услуг в порядке, установленном настоящим Договором, в 2х экземплярах.

1.4. Комплекс исключительных имущественных прав на результаты оказанных Услуг принадлежит Заказчику.

1.5. Место оказания Услуг: на территории Заказчика.

1.6. Исполнитель гарантирует отсутствие договорных и иных отношений с третьими лицами, которые могли бы оказать влияние на проведение и результат оказания Услуг. Исполнитель гарантирует свою научную и материальную независимость в ходе исполнения настоящего Договора.

1.7. Список Слушателей, направляемых на тренинг, дата проведения тренинга, ФИО преподавателя, указываются в Заявках на оказание услуг (Приложение №2 к настоящему договору) (далее – Заявки), которые с момента согласования обеими Сторонами становятся неотъемлемой частью Договора.

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.**

**2.1. Исполнитель обязуется:**

2.1.1. Обеспечить выполнение обязательств по настоящему Договору надлежащим образом и в срок, установленный настоящим Договором.

2.1.2. Исполнитель обязуется подготовить и реализовать программу, а именно:

* Подготовить проект модульной программы развития содержащей описание программ, длительность программ в тренинг/днях, описание видов и форм оказания услуг, резюме тренеров на программы, стоимость проекта, разбитая по этапам (подготовка, реализация услуг, сопровождение и т.д.)
* Провести встречи с ключевыми сотрудниками компании для обсуждения и адаптации программы – не менее 10 (длительность одной встречи не менее 90 минут).
* Предоставить сценарий проведения каждого тренинга (указание временных интервалов необходимых для проведения лекционной части, практических упражнений, перерывов)
* Разработать упражнения и кейсы, адаптированные под задачи ПАО «МОЭК»
* Предоставить презентации по темам тренингов
* Предоставить раздаточные материалы для участников
* Осуществить межтренинговое сопровождение (домашнее задание, ответы на вопросы участников и т.д.)

2.1.3. Оказать Услуги лично, если иное не будет дополнительно согласовано Сторонами.

При привлечении для исполнения своих обязательств по настоящему Договору третьих лиц (соисполнителей и консультантов), после получения согласия Заказчика в письменном виде, Исполнитель вправе передать третьему лицу сведения и документацию, полученные от Заказчика, только в объёме, необходимом для исполнения третьим лицом своих обязательств.

При этом Исполнитель несет ответственность перед Заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств привлечёнными к исполнению настоящего Договора третьими лицами, в том числе, но не исключительно, в отношении соблюдения условий конфиденциальности, согласованных настоящим Договором.

2.1.4. Не разглашать и не использовать никаким образом без письменного разрешения Заказчика информацию, предоставленную Заказчиком или ставшую ему известной в связи с оказанием Услуг по настоящему Договору. Довести до сведения собственных специалистов (сотрудников) условия о конфиденциальности настоящего Договора. Обеспечить соблюдение сотрудниками Исполнителя условий о конфиденциальности настоящего Договора.

2.1.5. При оказании услуг по настоящему Договору выполнять требования действующего законодательства РФ, а также обеспечивать соблюдение своим персоналом внутренних правил Заказчика, выполнять требования охраны, службы безопасности, должностных лиц Заказчика, предъявляемых в пределах их компетенции.

**2.2. Заказчик обязуется:**

2.2.1. Принимать и оплачивать Услуги Исполнителя согласно подписанному Сторонами Акту об оказании услуг, форма которого согласована Сторонами в Приложении №3 к настоящему договору, в порядке, определенном настоящим Договором.

**2.3. Заказчик имеет право:**

2.3.1. Контролировать в любое время соблюдение сроков оказания Услуг и их соответствие заданию Заказчика, не вмешиваясь в область профессиональной компетенции Исполнителя.

2.3.2. В одностороннем порядке изменять задания, если эти изменения не выходят за пределы содержания и объёма оказываемых Исполнителем Услуг по настоящему Договору.

2.3.3. Изменять сроки оказания Услуг, по взаимному согласованию Сторон.

2.3.4. Направлять для участия в одном тренинге программы до 20 человек, бизнес-симуляции/деловой игры до 40 человек.

1. **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ПРИЁМКА ИХ ЗАКАЗЧИКОМ.**

3.1. Услуги по настоящему Договору оказываются в сроки, установленные подпунктом 1.2 настоящего Договора.

3.3. По окончании исполнения обязательств Исполнитель направляет Заказчику в двух экземплярах Акт об оказании услуг, а также счёт и счёт-фактуру.

3.4. Заказчик подписывает Акт об оказании услуг или представляет мотивированный отказ от его подписания не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты его получения от Исполнителя. Все доработки по мотивированному отказу производятся Исполнителем за свой счёт, в срок указанный Заказчиком.

3.5. С даты подписания Акта об оказании услуг Заказчик получает исключительное право на использование результатов оказания Услуг.

3.6. Информация, отчеты, документы и иной результат оказания Услуг по настоящему Договору являются собственностью Заказчика, и Исполнитель не имеет права передавать их третьим лицам без письменного согласия Заказчика.

1. **ЦЕНА ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ.**

4.1. Общая стоимость оказываемых Услуг составляет\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_ копеек), в т.ч. НДС(18%) в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей (\_\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_\_\_ копеек).

Общая стоимость оказываемых Услуг подлежит изменению при условии согласования ее сторонами путем подписания дополнительного соглашения к настоящему Договору.

4.2. В цену Договора включены все расходы и издержки Исполнителя, связанные с выполнением им принятых на себя обязательств по настоящему Договору.

Иные расходы Исполнителя подлежат возмещению исключительно при наличии их согласования с Заказчиком путем подписания Дополнительного соглашения к настоящему Договору.

4.3. Оплата по настоящему Договору производится Заказчиком на основании подписанного сторонами Акта об оказании услуг и представленных Исполнителем счёта и счёта-фактуры путем перечисления денежных средств на расчётный счёт Исполнителя в следующие сроки и порядке: в течение \_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_) календарных дней с даты подписания Акта об оказании услуг.

4.4. Оплата Услуг Исполнителя производится в безналичной форме путем перечисления денежных средств на его расчетный счет. Днем оплаты считается день списания денежных средств с расчетного счета Заказчика.

4.5. Все расчетно-платежные документы по настоящему Договору должны содержать ссылку на его регистрационный номер и дату его заключения.

4.6. Стороны пришли к соглашению, что к их отношениям по данному Договору статья 317.1 Гражданского Кодекса Российской Федерации не применяется, сторона - кредитор по денежному обязательству не имеет права на получение процентов на сумму долга за период пользования денежными средствами.

1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**

5.1. В случае порчи имущества или оборудования Заказчика или утери документации Заказчика по неосторожности или по причине виновных действий и бездействия Исполнителя последний обязан возместить возникшие в связи с такой утерей или порчей убытки в полном объёме.

5.2. При неисполнении или ненадлежащем исполнении принятых на себя обязательств по настоящему Договору Исполнитель обязан возместить Заказчику все возникшие в связи с этим убытки.

5.3. За нарушение сроков оказания Услуг, указанных в подпункте 1.2 настоящего Договора Исполнитель выплачивает Заказчику пеню из расчёта 0,1% (Ноль целых одна десятая процента) от цены настоящего Договора за каждый день просрочки. При просрочке свыше 10-ти (десяти) календарных дней Заказчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор, направив Исполнителю соответствующее уведомление. Договор считается расторгнутым с даты получения Исполнителем такого уведомления.

5.4. За некачественное оказание услуг Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в размере 20 % от суммы настоящего Договора, указанной в п. 4.1 Договора.

5.5. Уплата неустойки не освобождает Исполнителя от выполнения лежащих на нём обязательств по настоящему Договору и/или устранения нарушений.

5.6. В случае неисполнения Заказчиком обязательств, предусмотренных п. 4.3 Договора, Исполнитель вправе предъявить Заказчику требование об уплате за дни просрочки процентов за пользование чужими денежными средствами в размере 1/720 процентной ставки рефинансирования (учетной ставки) ЦБ РФ от неуплаченной суммы за каждый день просрочки, но не более 5 % от суммы задолженности.

5.7. В случае нарушения Исполнителем требований п. 9.10 (в том числе денежных требований по договорам цессии и факторинга) по настоящему Договору Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в размере 20% от общей цены настоящего Договора.

5.8. Во всех иных случаях при неисполнении или ненадлежащем исполнении своих обязательств по настоящему Договору Стороны несут ответственность в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.9. В случае отказа налогового органа в возмещении (вычете) заявленных Заказчиком сумм НДС по причине неуплаты НДС в бюджет Исполнителем и/или по причине несоответствия наименования Исполнителя ИНН, КПП, указанных в счете-фактуре или договоре, Исполнитель обязуется в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты выставления Заказчиком счета, к которому прикладывается выписка из решения налогового органа об отказе (полностью или частично) в возмещении (вычете) сумм НДС, уплатить Заказчику неустойку в размере 120 % от суммы НДС, в отношении которой получен отказ налогового органа в возмещении (вычете).

В случае отказа налогового органа во включении в состав расходов для целей налогового учета заявленных Заказчиком принятых товаров (работ, услуг) в связи с наличием обстоятельств, свидетельствующих о недобросовестности Исполнителя или обстоятельств, свидетельствующих о недостоверности и противоречивости сведений, отраженных в первичных документах, Исполнитель обязуется в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты выставления Заказчиком счета, к которому прикладывается выписка из решения налогового органа о выявлении неуплаты (полностью или частично) сумм налога на прибыль, уплатить Заказчику неустойку в размере 120 % от суммы налога, в отношении которой получено решение налогового органа.

1. **ФОРС-МАЖОР.**

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по настоящему Договору, если их неисполнение явилось следствием форс-мажорных обстоятельств.

6.2. Под форс-мажорными обстоятельствами понимаются такие обстоятельства, которые возникли после заключения настоящего Договора в результате непредвиденных и непредотвратимых событий чрезвычайного характера, не поддающихся контролю Сторон, а именно: стихийные бедствия, запретительные меры государства, война, военные действия, террористический акт и др. при условии, что эти обстоятельства оказывают непосредственное воздействие на выполнение Сторонами обязательств по настоящему Договору.

6.3. Если какое-либо из форс-мажорных обстоятельств непосредственно повлияет на выполнение каких-либо обязательств по настоящему Договору, период их выполнения будет продлён на срок действия форс-мажорных обстоятельств.

6.4. Сторона, у которой возникли обстоятельства форс-мажора, обязана в   
трехдневный срок письменно информировать другую Сторону о начале и предполагаемом окончании действия обстоятельств непреодолимой силы, которые препятствуют выполнению настоящего Договора.

6.5. Надлежащим доказательством наличия указанных выше обстоятельств и их продолжительности будут служить справки, выдаваемые компетентным уполномоченным органом (организацией) Российской Федерации. Не уведомление или несвоевременное уведомление лишает Стороны права ссылаться на любое вышеуказанное обстоятельство как на основание, освобождающее от ответственности за неисполнение Стороной обязательств по настоящему Договору.

## ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

7.1. Рассмотрение споров:

Стороны пришли к соглашению, что иски к Заказчику предъявляются в Арбитражный суд г. Москвы Иски к Исполнителю могут быть предъявлены Заказчиком по своему усмотрению по месту нахождения Исполнителя, в Арбитражный суд того субъекта Российской Федерации, где оказывались услуги, либо в Арбитражный суд города Москвы.

7.2. Заказчик вправе в любое время в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора при условии компенсации Исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением своих обязательств по настоящему Договору, подтвержденных документально.

7.3. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по настоящему Договору лишь при условии полного возмещения Заказчику убытков, предварительно письменно уведомив Заказчика за 30 (Тридцать) календарных дней до даты расторжения Договора.

7.4. Стороны устанавливают обязательный досудебный претензионный порядок рассмотрения споров. Все возможные претензии по настоящему Договору должны быть рассмотрены Сторонами в течение 10 (десяти) дней с даты получения претензии.

## 

## КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.

8.1. В случае если выполнение условий настоящего Договора потребует передачи информации, составляющей коммерческую тайну и иной конфиденциальной информации одной из Сторон другой Стороне, между Сторонами должно быть заключено Соглашение о конфиденциальности.

8.2. Стороны обязуются не разглашать третьим лицам и обеспечить охрану конфиденциальности информации, полученной или ставшей им известной при исполнении заключенного Договора и относящейся к коммерческой тайне контрагента. Разглашение конфиденциальной информации относящейся к коммерческой тайне контрагента возможно только с его письменного согласия. В случае разглашения одной из сторон третьим лицам конфиденциальной информации, относящейся к коммерческой тайне контрагента, виновная сторона обязана возместить другой стороне причиненные в связи с этим убытки.

1. **ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.**

9.1. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания и действует до полного исполнения Сторонами своих обязательств.

9.2. Если отдельные положения настоящего Договора окажутся недействительными или потеряют свою силу, то все остальные положения продолжают действовать.

9.3. Все изменения и дополнения к настоящему Договору оформляются дополнительными соглашениями, которые подписываются уполномоченными представителями Сторон и являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

9.4. При изменении наименования, адреса, банковских реквизитов или реорганизации Стороны информируют друг друга в письменной форме в течение   
3 (трёх) рабочих дней с даты их изменения. Все действия, совершённые Сторонами по старым адресам и счетам до поступления уведомлений об их изменении, считаются совершёнными надлежащим образом и засчитываются в счёт исполнения соответствующих обязательств.

9.5. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим Договором, Стороны руководствуются Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормами законодательства Российской Федерации, регламентирующими взаимоотношения Сторон по правовым отношениям данного вида.

9.6. Сторонами достигнуто соглашение о том, что все условия настоящего Договора являются существенными.

9.7. После подписания настоящего Договора, все предыдущие письменные и устные соглашения, переговоры и переписка между сторонами теряют силу.

9.8. Настоящий Договор составлен в 2 (двух) экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

9.9. Подписанием настоящего договора Исполнитель подтверждает, что им выполнены все действия и соблюдены все формальные требования действующего законодательства и учредительных документов Исполнителя, необходимые для заключения настоящего договора. Исполнитель также подтверждает, что настоящий Договор заключается на основании решения (в случае если такое решение требуется согласно настоящему законодательства и учредительных документов Исполнителя) компетентного органа Исполнителя, принятого в установленном законом и учредительными документами Исполнителя порядке.

9.10. Стороны вправе уступать права (требования) и переводить обязанности (долг) по договору третьим лицам только с письменного согласия другой стороны.

9.11. Ответственными исполнителями по Договору являются:

от Исполнителя – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

от Заказчика – \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Стороны обязаны письменно уведомлять друг друга о назначении новых Ответственных исполнителей по Договору.

9.12. В случае изменений в цепочке собственников Исполнителя, включая бенефициаров (в том числе конечных), и (или) в исполнительных органах Исполнителя, Исполнитель обязуется представить информацию о таких изменениях течение 5 (Пяти) календарных дней с даты таких изменений, с подтверждением соответствующими документами. Информация направляется на электронный адрес заказчика: Gavrikov\_I\_V@moek.ru.

9.13. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора в случае неисполнения Исполнителем обязанности, предусмотренной п. 9.12 настоящего Договора. В этом случае настоящий Договор считается расторгнутым с даты получения Исполнителем письменного уведомления Заказчика об отказе от исполнения договора или с иной даты, указанной в таком уведомлении.

9.14. Следующие приложения являются неотъемлемой частью настоящего Договора:

Приложение № 1 – «Техническое задание»;

Приложение № 2 – «Форма заявки на оказание услуг»;

Приложение № 3 – «Форма акта»;

Приложение № 4 – «Заверения Сторон».

**10. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И ПОДПИСИ СТОРОН.**

|  |  |
| --- | --- |
| **«Заказчик»** | **«Исполнитель»** |

Приложение № 1

к Договору возмездного оказания услуг

№\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**на оказание консультационных услуг по темам: «Управленческие навыки», «Эффективные коммуникации в бизнесе», «Проектное мышление и управление проектами», «Личная эффективность», «Клиентоориентированность», «Эффективные презентации» в рамках подготовки и реализации модульной программы для участников проекта "Кадровое планирование", руководителей Аппарата управления по для нужд ПАО "МОЭК".**

1. Наименование, актуальность, правовое регулирование и результат оказания услуг
   1. Наименование услуг:

Оказание консультационных услуг по темам: «Управленческие навыки», «Эффективные коммуникации в бизнесе», «Проектное мышление и управление проектами», «Личная эффективность», «Клиентоориентированность», «Эффективные презентации» в рамках подготовки и реализации модульной программы для участников проекта "Кадровое планирование" и руководителей Аппарата управления для нужд ПАО "МОЭК".

2. Результат оказания услуг:

Результатом оказания услуг Исполнителем является:

* Подготовка и реализация модульной программы для участников проекта "Кадровое планирование" и руководителей Аппарата управления по темам тренингов и деловых игр, включающие: встречи с ключевыми сотрудниками для обсуждения содержание программ тренингов, презентации с теоретическими блоками по темам, упражнения, адаптированные под специфику ПАО «МОЭК», раздаточный материал для участников, домашние задания между тренингами.
* Темы тренингов:

Тренинг «Базовые управленческие навыки» (1-дневный тренинг)

Содержание программы:

* Роль менеджера
  + Ключевое отличие менеджерской роли от исполнительской
  + 4 базовые менеджерские функции: планирование, организация, мотивация, контроль
* Планирование и постановка задач
  + Трансформация долгосрочных целей в краткосрочные задачи и стандарты работы
  + Выработка согласованного понимания задач и стандартов совместно с исполнителем
  + Распределение задач по степени их приоритетности
  + Формирование планов действий и организация работы
  + Управление временем, качеством и ресурсами
  + Интеграция идей и предложений по выполнению заданий со стороны подчиненных
  + Почему в процессе постановки задач необходимо спрашивать, а не только говорить?
* Эффективное делегирование
  + Смысл понятия «делегирование»
  + Два вида делегирования: делегирование достижения и делегирование исполнения
  + Принципы делегирования в диалоге с подчиненным
  + Уклонение от «обратного делегирования» поставленных задач от подчиненного руководителю
* Контроль и обратная связь
  + Методы и формы контроля
  + Обратная связь по результатам контроля
  + Виды обратной связи
  + Правила критики и поощрения
  + Развивающий формат обратной связи
* Основы мотивирования
  + Денежные и нематериальные, постоянные и переменные формы мотивирования. Применение, преимущества и ограничения
  + Эффективное использование поощрений и наказаний

Тренинг «Основные функции руководителя и ситуационное руководство» (2х-дневный тренинг).

Содержание программы:

* + Роль руководителя и его влияние на работу подчиненных:
* задачи руководителя
* инструменты руководства
  + Особенности межличностного общения:
* внутренние установки, содействующие успешному взаимодействию
* какую позицию выбрать по отношению к противоположной стороне
  + Выбор стилей руководства (лидерства):
    - * оценка различных стилей руководства и их применение
      * выбор оптимального стиля руководства в зависимости от подчиненного и ситуации
      * анализ своих сильных и слабых сторон в руководстве
  + Мотивация подчиненных при постановке целей:
    - * значение мотивации
      * определение мотивов подчиненных
      * мотивация сотрудников в конкретных ситуациях
  + Общение с персоналом:
* цели общения с подчиненными и методы их достижения
* разрешение конфликтных ситуаций
* эффективное проведение собраний
  + Формирование позиции наставника:
    - * цели и задачи наставничества
      * позиция и обязанности наставника
      * планирование и осуществление совместной деятельности
      * этапы этапов подготовки и проведения беседы по оценке деятельности сотрудника
      * инструменты и правила обратной связи
      * обсуждение результатов и дальнейших действий

Тренинг «Личная эффективность руководителя» (2х-дневный тренинг).

Содержание программы:

1. Управление эмоциональным состоянием:

* + - * Развитие способности управлять собой, выстаивать отношения с другими людьми, направляя эмоции людей в нужное для организации русло
      * Эффективные техники снятия эмоционального напряжения
      * Успешные техники противостояния влиянию, давлению и манипуляциям
      * Признаки агрессивного поведения и работа с ним
      * Тактика адекватного реагирования на критику и агрессию

2. Управление стрессовыми ситуациями:

* + - * Понятие стресса. Типы стрессоров. Факторы переживания стресса
      * Диагностика стресса у себя и сотрудников
      * Адаптация к стрессовым ситуациям. Результаты стресса. Профессиональный стресс
      * Стресс руководителя. Стрессоры управленческой деятельности
      * Стратегии борьбы со стрессами.
      * Эффективное поведение и саморегуляция в стрессовых ситуациях
      * Развитие умения поддерживать оптимальный уровень напряжения у себя и сотрудников для решения рабочих задач
      * Развитие умения удерживать цель, концентрироваться на задаче в ситуациях вызова, давления, неопределенности

3. Тайм-менеджмент

* + - * Умение расставлять приоритеты и распределять работу в соответствии с ними
      * Особенности тайм-менеджмента руководителей.
      * Сдвиг приоритетов при переходе из роли специалиста в роль руководителя
      * Матрица Эйзенхауэра, адаптированная под задачи руководителя

Тренинг «Эффективная коммуникация в бизнесе», (2х-дневный тренинг).

Содержание программы:

1. Эффективная коммуникация

* + - * Виды общения, цели общения
      * Коммуникации в организации
      * Специфика деловой коммуникации
      * Приемы эффективной коммуникации
      * Передача и прием информации
      * Как теряется и передается информация
      * Вербальные и невербальные приемы восприятия и передачи информации
      * Вопросы и техники активного слушания. Техники перефразирования, повторения, уточнения
      * Виды обратной связи. Способы подачи обратной связи

2. Переговоры как форма коммуникации:

* + - * Технологии проведения переговоров: различные подходы к переговорам
      * Этапы и стадии переговоров, действия на каждой стадии
      * Алгоритм проведения встреч и переговоров. Установление контакта. Техники ведения переговоров. Прояснение позиции собеседника
      * Стили и тактики переговоров, формирование своей позиции
      * Способы цивилизованного влияния: аргументация и контраргументация
      * Специфика: типы возражений. Рассмотрение и преодоление возражений
      * Как отстаивать собственную точку зрения, продвигать свои интересы, сохраняя при этом партнерские отношения
      * Завершение переговоров. Какой может быть получен результат переговоров, его анализ и оценка.

3. Управление конфликтами:

* + - * Определение конфликта
      * Отличие конфликта от конфликтной ситуации
      * Причины возникновения конфликта
      * Стили поведения в конфликте
      * Описание основы для принятия решений в конфликте
      * Поведение в различных ситуациях принятия решения

5. Тактики контроля и управления эмоциональным состоянием

* + - * Формирование нейтральной позиции в эмоционально напряженной ситуации
      * Работа с личными негативными установками – самоорганизация в сложных ситуациях
      * Работа с личным стрессом – преодоление эмоциональных этапов в отношениях
      * сотрудником, находящимся в сложном эмоциональном состоянии

Тренинг «Эффективное совещание» (1-дневный тренинг).

Содержание программы:

* + - Совещание как вид деловой коммуникации в управленческой деятельности.
    - Определение необходимости и цели совещания
      * Выбор вида и формы проведения совещания
      * Планирование состава и ролей участников
    - Общая схема подготовки совещания
      * Постановка задачи
      * Предварительная оценка совещания
      * Заинтересованные лица
      * Составление детального плана работы
    - Организация и планирование совещания
      * Разработка повестки дня
      * Выбор времени, места, продолжительности совещания
      * Составление списка участников. Распределение ролей. Оповещение
      * Динамика совещания
      * Этапы проведения совещания
    - Методы обсуждения на совещании, мозговой штурм
    - Методы выработки решений
    - Взаимодействие со сложными участниками. Предотвращение и разрешение конфликтов
    - Подготовка собственного выступления
    - Техника конструктивного отстаивания интересов своего подразделения или своей позиции
    - Организация и контроль исполнения решений, принятых на совещании

Тренинг «Навыки проведения и подготовки презентации» (2х-дневный тренинг).

Содержание программы:

1. Подготовка к публичному выступлению
   * + Структура выступления
     + Постановка цели на выступление
2. Индикаторы успешного выступления
   * + Вступление, которое вызывает интерес
     + Правильное завершение выступления
     + Преодоление страха перед публичным выступлением
     + Анализ выступления с использованием видеозаписи
3. Работа с голосом (громкость, скорость, интонация, сила)
   * + Выражение эмоций и чувств
4. Жестикуляция и мимика в процессе презентации
5. Зрительный контакт с аудиторией
6. Умение владеть собой
7. Работа с аудиторией
   * + Приемы вовлечения слушателей и удержания внимания
     + Правильные акценты выступления (паузы, расстановка смысловых ударений, выделение главных мыслей)
     + Использование метафоры
     + Работа с вопросами аудитории
     + Работы с проблемными участниками
     + Поддержка и поощрение слушателей

Тренинг/деловая игра на тему Проектный подход к работе и планирование/ Проектное мышление и управление проектами (2х-дневный тренинг/игра).

Содержание программы:

1. Проектное мышление

* Понятие проекта и проектного подхода
* Отличия регулярной функциональной деятельности от проектной
* Участники проекта
* Факторы, влияющие на успех в проектной деятельности
* Роли и задачи участников проекта
* Компетенции, деловые и личные качества, необходимые для эффективного участия в проекте
* Выработка правильного отношения к проектной деятельности, совмещённой с регулярной деятельностью

2. Сущность проекта

* Жизненный цикл проекта: концепция, планирование, реализация, завершение
* Цели и задачи каждого Этапа Жизненного цикла проекта
* Основные действия Менеджера проекта и проектной группы на каждом из Этапов Жизненного цикла проекта
* Инструменты проектной деятельности и управление людьми в проекте

3. Этап Разработка концепции проекта

* Получение проектной задачи от Заказчика проекта
* Уточнение целей и результатов у Заказчика
* Формулирование Целей и Результатов проекта
* Разработка концепции реализации
* Защита концепции у Заказчика

4. Этап Планирование проекта

* Разработка Сетевого графика проекта: действия и их взаимосвязи, ответственные, ресурсы, сроки
* Распределение задач между участниками проектной группы
* Налаживание схемы взаимодействия между участниками проекта
* Анализ рисков, их выявление и план по устранению

5. Этап Реализация проекта

* Координация действий проектной группы
* Контроль над ходом проекта
* Решение проблем и конфликтных ситуаций
* Корректировка Сетевого графика
* Коммуникация с участниками проекта

6. Этап Завершение проекта

* + - Подведение итогов проекта
    - Презентация результатов Заказчику
    - Анализ работы проектной группы и обратная связь

Тренинг «Системное мышление» (1-дневный тренинг).

Содержание программы:

* + 1. Развитие навыков системного мышления. Понятие системы и виды взаимосвязей
       - Взаимосвязи окружающих предметов, событий и явлений.
       - Понятие системного мышления.
       - Развитие навыков системного мышление — как основа анализа событий, принятия [управленческих решений](http://buro-akzent.ru/audience/managers/) и планирования.
       - Понятие системы. Характеристики систем.
       - Виды связей.
       - Цели применения системного мышления.
    2. Принятие решений — как основная управленческая функция
       - Процесс [принятия решений](http://buro-akzent.ru/training/prinyatie-reshenij-1-den.html).
       - Принятие решений в стандартных и нестандартных ситуациях.
       - Системное мышление — как основа для анализа данных.
       - Преимущество решений на основе системного мышления перед интуитивными решениями.
    3. Работа с информацией
       - Информационные потоки
       - Структурирование информации
       - Матрица информации
       - Избыточность и недостаточность информации
       - Методы анализа информации
    4. Инструменты системного мышления:
       - Формулирование определения взаимосвязей.
       - Выработка решений.
       - Прогнозирование последствий и оценка выработанных решений
       - Разработка плана реализации выбранных
    5. Методы принятия решения
       - Интуитивные решения
       - Решения, основанные на суждении
       - Рациональные решения
    6. Методы подготовки принятия решений
    7. Определение точек влияния, для управления событиями
       - Причина — следствие
       - Необходимость — случайность
       - Возможность — вероятность

Тренинг Принятие экономически обоснованных решений/ Финансы для нефинансовых менеджеров» (2х-дневный тренинг).

Содержание программы:

1. Корпоративная финансовая система. Финансовые цели компании.
2. Финансовые термины и принципы:

• понятие доходов и расходов, активов и капитала;

• принципы начисления, консерватизма, объективности

1. Отчетные формы, их содержание и взаимосвязь:

• отчет о финансовом положении (баланс);

• отчет о прибылях и убытках;

• отчет о движении денежных средств.

1. Ключевые финансовые показатели и их взаимосвязь:

• показатели рентабельности;

• показатели оборачиваемости;

• показатели ликвидности и финансовой устойчивости

1. Цена капитала компании и её использование в принятии решений:

• цена собственного капитала

• цена заёмного капитала

1. Преимущества бюджетного управления. Факторы успешного бюджетирования. Бюджетная система:

• бюджетные формы;

• финансовая структура;

• бюджетный комитет;

• регламентирующие документы.

1. Бюджетный процесс в компании:

• график бюджетирования;

• проверка, защита и корректировка бюджета;

• подходы к бюджетированию (сверху-вниз и снизу-вверх);

• бюджетный контроль и анализ исполнения бюджета.

Тренинг «Клиентоориентированность» (1-дневный тренинг)

Содержание программы:

1. Образ клиента. Проявления клиенториентированности

* Значение клиента для меня лично и для нашей компании.
* Клиент имеет право возмущаться?

1. Выяснение проблем и трудностей клиента

* Вопросы, в наибольшей степени позволяющие выявить трудности и проблемы клиента.
* Умение выслушивать своих клиентов, получение позитивных реакций клиента.

1. Типы клиентов и способы общения с каждым типом

* Разговорчивые клиенты.
* Непонятливые клиенты.
* Агрессивные, раздраженные клиенты.

1. Позиции в общении

* Выбор позиции для общения с клиентом. Баланс интересов компании и клиента.
* Удержание собственной позиции.
* Техника влияния на позицию клиента.

1. Работа с жалобами и рекламациями – как правильно отвечать на выражение недовольства клиента

* Снижение эмоционального напряжения – модель «сопереживание».
* Алгоритм работы с рекламациями клиентов.

1. Работа с агрессией и манипуляциями. Техники ассертивного взаимодействия

* Манипуляции. Типы и примеры манипуляций. Работа с манипуляциями.
* Уважительный отказ. Как отстоять свои интересы, не испортив отношений.
* Как справиться с давлением и критикой.

\* Содержание программ тренингов может быть скорректировано с выбранным Исполнителем в процессе подготовки программы и будет закреплено приложением к договору.

* Численность одной группы тренинга до 20 человек, деловой игры до 40 человек.
* Выдача сертификатов, подтверждающих участие в комплексной программе развития.

1. Основные требования к оказанию услуг
   1. Подготовка и реализация модульной программы для участников проекта "Кадровое планирование" и руководителей Аппарата управления по темам тренингов и деловые игры, включающей:
   * Проект модульной программы развития содержащей описание программ, длительность программ в тренинг/днях, описание видов и форм оказания услуг, резюме тренеров на программы, стоимость проекта, разбитая по этапам (подготовка, реализация услуг, сопровождение и т.д.)
   * Встречи с ключевыми сотрудниками компании для обсуждения и адаптации программы – не менее 10 (длительность одной встречи не менее 90 минут).
   * Предоставление сценария проведения каждого тренинга (указание временных интервалов необходимых для проведения лекционной части, практических упражнений, перерывов)
   * Упражнения и кейсы, адаптированные под задачи ПАО «МОЭК»
   * Презентации по темам тренингов
   * Раздаточные материалы для участников
   * Межтренинговое сопровождение (домашнее задание, ответы на вопросы участников и т.д.)

3.2. Количество тренинг/дней на каждую программу обучения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Адаптация программ тренингов | 1 |
| 2 | Базовые управленческие навыки | 2 |
| 3 | Основные функции руководителя и ситуационное руководство | 8 |
| 4 | Проектный подход к работе и планирование /Проектное мышление и управление проектами | 2 |
| 5 | Эффективная коммуникация в бизнесе | 4 |
| 6 | Эффективное совещание | 2 |
| 7 | Личная эффективность руководителя | 4 |
| 8 | Системное мышление | 2 |
| 9 | Принятие экономически обоснованных решений /Финансы для нефинансовых менеджеров | 8 |
| 10 | Навыки проведения и подготовки презентации | 6 |
| 11 | Клиетоориентированность | 1 |

3.3. Дата оказания услуг согласовывается через заявку, заполненную и подписанную в соответствии с образцом, указанным в договоре. Срок подписания заявки сторонами не позднее чем за 3 дня до даты начала оказания услуг.

3.3. Предоставление Заказчику после каждого тренинга листа с отметкой о посещении.

3.4. Выдача работникам необходимых учебных пособий, информационно-методических материалов, оказание консультационной помощи в решении практических вопросов.

3.5. Выдача сертификатов, подтверждающих участие программах обучения.

3.6. Проведение тренингов на территории Заказчика.

4. Срок оказания услуг

Срок начала выполнения работ – с момента подписания договора, окончание не позднее 29.12.2017г (обучены последние сотрудники компании).

Гибкий график проведения тренингов по согласованию с Заказчиком.

5. Правила приемки оказанных услуг

5.1. После определения Исполнителя на оказание услуг, обозначенных настоящим техническим заданием, заключается договор.

5.2. Заказчик контролирует оказание услуг на основании настоящего технического задания, которое является неотъемлемой частью договора оказания услуг.

6. Гарантии Исполнителя услуг

Гарантийные обязательства Исполнителя на оказанные услуги распространяются на весь период действия договора об оказании услуг, обеспечиваются уровнем квалификации и большим опытом работы специалистов Исполнителя в оказание консультационных услуг по темам: «Управленческие навыки», «Эффективные коммуникации в бизнесе», «Проектное мышление и управление проектами», «Личная эффективность», «Клиентоориентированность», «Эффективные презентации» в рамках подготовки и реализации модульной программы для участников проекта "Кадровое планирование" и руководителей Аппарата управления для нужд ПАО "МОЭК".

Начальник отдела обучения и развития

персонала Службы управления персоналом

ПАО «МОЭК» Д.С. Бариева

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | **Заказчик**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |

Приложение № 2

к договору возмездного оказания услуг

№ \_\_\_от «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Форма заявки на оказание услуг**

Дата заявки:

**Дата проведения тренинга:**

**ФИО преподавателя:**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **ФИО слушателя** |
| **1** |  |
| **2** |  |
| **3…** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | **Заказчик**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Приложение № 3  к договору возмездного оказания услуг № \_\_\_от «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_ г. | |
| |  |  | | --- | --- | | Контрагент | ПАО «МОЭК» | | (с указанием реквизитов) | ИНН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |   **Форма акта оказанных услуг № \_\_\_**  от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем **«Исполнитель»**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**,** действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с одной стороны, и Публичное акционерное общество«Московская объединенная энергетическая компания», именуемое в дальнейшем **«Заказчик»**, в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, с другой стороны, составили настоящий Акт о нижеследующем:  **Исполнитель** оказал услуги, а **Заказчик** принял оказанные услуги по Заявке №\_\_\_\_, а именно:   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | № | Наименование услуги | Ед. изм. | Количество | Цена | Сумма (без НДС) | |  |  |  |  |  |  | | **Итого:** | | | | |  |   Всего оказано услуг на сумму: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей \_\_\_ коп.,  в том числе НДС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) руб.\_\_\_коп. (если услуги по договору не облагаются НДС, указывается, на основании какой статьи НК РФ, с приложением обосновывающего документа).  Вышеперечисленные услуги оказаны полностью. Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг претензий не имеет.  Заказчик \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  М.П. М.П. | | | |
|  | |  | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | **Заказчик**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |

Приложение № 4

к Договору возмездного оказания услуг

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016г.

**Заверения сторон.**

1. В соответствии со ст. 431.2 Гражданского кодекса Российской Федерации, Стороны заверяют друг друга о том, что каждой из Сторон, как на момент заключения настоящего договора, так и в течение всего срока действия договора будут соблюдены следующие условия, Сторона будет соответствовать следующим условиям:

1.1. Сторона является компанией, надлежащим образом учрежденной, действующей и отвечающей всем законным требованиям законодательства Российской Федерации/Иностранного государства, обладающей правом осуществления деятельности на территории Российской Федерации.

1.2. Стороной соблюдены все правила и процедуры, установленные учредительными документами, законодательством Российской Федерации и/или применимым иностранным законодательством, регулирующим его правоспособность, в качестве обязательных предварительных условий заключения и исполнения настоящего Договора.

1.3. Сторона корректно и в полном объеме в соответствии с законодательством Российской Федерации отражает хозяйственные операции, связанные с исполнением настоящего договора.

1.4. Сторона своевременно и в полном объеме уплачивает налоги и сборы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.5. Учредителем/учредителями Стороны являются лица, не являющиеся массовыми учредителем/учредителями.

1.6. Руководителем/руководителями Стороны являются лица, не являющиеся массовыми руководителем/руководителями.

1.7. Сторона фактически находится по адресу, указанному в Едином государственном реестре юридических лиц.

1.8. Сторона располагает необходимыми человеческими и материальными ресурсами (в том числе, но не ограничиваясь: имеет в наличии офисы, склады, транспорт и т.д.), достаточными для своевременного и надлежащего исполнения обязательств по настоящему договору.

2. В случае привлечения к исполнению договора Субисполнителя, Исполнитель обязуется привлекать Субисполнителей, которые будут соответствовать условиям и выполнять условия, указанные в пунктах 1.1.- 1.8. как на момент заключения договора с соответствующим Субисполнителем, так и в течение всего срока действия договора с соответствующим Субисполнителем.

|  |  |
| --- | --- |
| **Исполнитель**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. | **Заказчик**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/  М.П. |