



FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1. Instituția de învățământ superior	Universitatea Babeș-Bolyai Cluj-Napoca
1.2. Facultatea	Facultatea de Studii Europene
1.3. Departamentul	Studii Europene și Guvernanță Europeană
1.4. Domeniul de studii	Științe administrative
1.5. Ciclu de studii	Licență
1.6. Programul de studii/ Calificarea	Administrație Europeană / Licențiat în Științe administrative

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	Managementul Serviciilor Publice						
2.2. Titularul activităților de curs	Lect. dr. Cosmin Dumitru Mățiș						
2.3. Titularul activităților de seminar	Lect. dr. Cosmin Dumitru Mățiș						
2.4. Anul de studiu	II	2.5. Semestrul	4	2.6. Tipul de evaluare ¹	E	2.7. Regimul disciplinei ²	OB

3. Timpul total estimat (ore pe semestru al activităților didactice)

3.1. Nr. de ore pe săptămână	3	Din care 3.2. curs	2	Din care 3.3. seminar/ laborator	1
3.4. Total ore din planul de învățământ	42	Din care 3.5. curs	28	Din care 3.6. seminar/ laborator	14
Distribuția fondului de timp					ore convenționale 4 x 25 = 100
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					20
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					15
Pregătire seminarii/ laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					10
Tutoriat					6
Examinări					2
Alte activități:.....					
3.7. Total ore studiu individual		53			
3.8. Total ore pe semestru		100			
3.9. Numărul de credite		4			

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	• -
--------------------	------------

¹ Tipul de evaluare: **E** – examen, **VP** – verificare pe parcurs, **C** – colocviu.

² Regimul disciplinei: **OB** - obligatorie, **OP** - opțională, **F**- facultativă.

4.2. de competențe	• -
--------------------	-----

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	• Studenții nu vor folosi telefoanele mobile pe durata cursului; • Studenții vor respecta regulile de disciplină.
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului	• Studenții nu vor folosi telefoanele mobile pe durata seminarului; • Studenții vor respecta regulile de disciplină.

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	• Cunoașterea și înțelegerea diferitelor concepte de management; • Identificarea diferențelor dintre piața serviciilor și piața bunurilor; • Înțelegerea conceptului de serviciu public prestat în slujba comunității; • Conștientizarea importanței aplicării unor principii de organizare și funcționare în cadrul managementului serviciilor publice; • Importanța fundamentării și elaborării deciziilor în cadrul managementului serviciilor publice.
Competențe Transversale	• Utilizarea eficientă a surselor informaționale, manifestarea unor atitudini responsabile față de domeniul științific; • Aplicarea tehnicilor de relaționare în cadrul grupului, deprinderea și exercitarea rolurilor specifice în munca de echipă, prin încurajarea abilităților de comunicare interpersonală.

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	➤ Să se familiarizeze cu principalele teorii și orientări din domeniul managementului serviciilor publice
7.2 Obiective specifice	➤ Să elaboreze recomandări și să implementeze soluții aplicabile instituțiilor furnizoare de servicii publice atât în calitate de manageri cât și de angajați; ➤ Să înțeleagă specificul unităților prestatoare de servicii publice din perspectiva organizării, coordonării, evaluării și controlului acestuia; ➤ Să deprindă abilități în ceea ce privește munca în echipă.

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
Aspecte generale - curs introductiv	Prelegere interactivă	prelegere 2h
Considerații Conceptuale Managementul Serviciilor	Prelegere interactivă	prelegere 2h
Caracteristicile și Importanța Serviciilor	Prelegere interactivă	prelegere 2h
Tipologia Serviciilor	Prelegere interactivă	prelegere 2h
Succesul Serviciilor	Prelegere interactivă	prelegere 2h
Piața Serviciilor vs. Piața Bunurilor	Prelegere interactivă	prelegere 2h

Eficiența Economică și Socială a Serviciilor	Prelegere interactivă	prelegere 2h
Importanța Calității în Managementul Serviciilor	Prelegere interactivă	prelegere 2h
Importanța Calității în Managementul Serviciilor – Partea a II-a	Prelegere interactivă	prelegere 2h
Conceptul de Servicii Publice	Prelegere interactivă	prelegere 2h
Principiile Organizării și Funcționării Serviciilor Publice	Prelegere interactivă	prelegere 2h
Tehnici de Management în cadrul Serviciilor Publice	Prelegere interactivă	prelegere 2h
Elaborarea Deciziei în Managementul Instituțiilor Publice	Prelegere interactivă	prelegere 2h
Optimizarea Serviciilor Publice	Prelegere interactivă	prelegere 2h
Bibliografie: 1. Achim, M.I. (2005) <i>Managementul serviciilor publice</i> , Ed. Risoprint, Cluj-Napoca 2. Alexandru, G. (2009) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. Eficon Press, București 3. Bedrule-Grigoruță, M.V. (2007) <i>Managementul serviciilor publice</i> , Ed. Tehnopress, Iași 4. Criveanu, I. (2006) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. Universitaria, Craiova 5. Enea, C. (2007) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. Universitaria, Craiova 6. Gâf-Deac, I. (2010) <i>Managementul serviciilor publice: practici manageriale pentru personalul din firme și instituții publice</i> , Ed. Infomin, Deva 7. Gheorghiu, I. R. (2008) <i>Managementul serviciilor publice</i> , Ed. Economică, București 8. Micu, A. (2006) <i>Managementul serviciilor publice</i> , Ed. Fundației Universitare “Dunărea de Jos”, Galați 9. Popa, H.L. (2008) <i>Managementul competitivității serviciilor</i> , Ed. Politehnica, Timișoara 10. Nicola, I. (2010) <i>Managementul serviciilor publice locale</i> , Ed. CH Beck, București 11. Posea, C. (2008) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. Fundației “România de Măine”, București 12. Rusu, C. (2013) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. Risoprint, Cluj-Napoca 13. Vlad, C. (2005) <i>Managementul serviciilor: micro-aplicații</i> , Ed. Risoprint, Cluj-Napoca 14. Vlad, F. (2012) <i>Managementul serviciilor: manual de studiu individual</i> , Ed. Eurostampa, Timișoara 15. Zamfir, A. I. (2011) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. A.S.E., București		
8.2 Seminar/laborator TEME DE ABORDAT	Metode de predare	Observații
Considerații generale – discuții introductive	Copacul ideilor	1 seminar
Tipologia Serviciilor Publice	Discuții, analiză	1 seminar
Caracteristicile Serviciilor Publice în comparație cu cele specifice Bunurilor	Discuții, analiză	1 seminar
Rolul Calității în Managementul Serviciilor Publice	Brainstorming	1 seminar
Principiile Managementului Serviciilor Publice	Discuții, analiză	1 seminar
Tehnici și Metode de Management în cadrul Serviciilor Publice	Discuții, analiză	1 seminar
Importanța Fundamentării Deciziilor în cadrul Managementului Serviciilor Publice	Discuții, analiză	1 seminar
Bibliografie: 1. Achim, M.I. (2005) <i>Managementul serviciilor publice</i> , Ed. Risoprint, Cluj-Napoca 2. Alexandru, G. (2009) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. Eficon Press, București 3. Bedrule-Grigoruță, M.V. (2007) <i>Managementul serviciilor publice</i> , Ed. Tehnopress, Iași 4. Criveanu, I. (2006) <i>Managementul serviciilor</i> , Ed. Universitaria, Craiova		

5. Enea, C. (2007) *Managementul serviciilor*, Ed. Universitaria, Craiova
6. Gâf-Deac, I. (2010) *Managementul serviciilor publice: practici manageriale pentru personalul din firme și instituții publice*, Ed. Infomin, Deva
7. Gheorghiu, I. R. (2008) *Managementul serviciilor publice*, Ed. Economică, București
8. Micu, A. (2006) *Managementul serviciilor publice*, Ed. Fundației Universitare "Dunărea de Jos", Galați
9. Popa, H.L. (2008) *Managementul competitivității serviciilor*, Ed. Politehnica, Timișoara
10. Nicola, I. (2010) *Managementul serviciilor publice locale*, Ed. CH Beck, București
11. Posea, C. (2008) *Managementul serviciilor*, Ed. Fundației "România de Măine", București
12. Rusu, C. (2013) *Managementul serviciilor*, Ed. Risoprint, Cluj-Napoca
13. Vlad, C. (2005) *Managementul serviciilor: micro-aplicații*, Ed. Risoprint, Cluj-Napoca
14. Vlad, F. (2012) *Managementul serviciilor: manual de studiu individual*, Ed. Eurostampa, Timișoara
15. Zamfir, A. I. (2011) *Managementul serviciilor*, Ed. A.S.E., București

9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatorilor reprezentativi din domeniul aferent programului

- Informațiile prezentate studenților sunt în permanență corelate cu informațiile regăsite în publicațiile de specialitate din domeniu;
- În tematica disciplinei au loc permanent revizui și up-datări în concordanță cu cerințele angajatorilor din acest domeniu respectiv, instituții publice centrale și locale.

10. Evaluare

Tip de activitate	10.1. Criterii de evaluare	10.2. Metode de evaluare	10.3. Pondere din nota finală
10.4. Curs	Cunoașterea conceptelor și principiilor manageriale aplicabile în cazul serviciilor publice; Evaluarea capacităților decizionale în managementul serviciilor publice.	<i>Examen scris</i>	70%
10.5. Seminar/ laborator	Fixarea cunoștințelor prezentate la curs și seminar; Implicarea în discuții/dezbateri; Prezentarea argumentelor proprii; Abilitatea de argumentare a răspunsurilor.	<i>Evaluare individuală și în activitățile interactive</i>	30%
10.6. Standard minim de performanță			
- Pentru absolvirea acestei discipline este necesară obținerea unei note finale de minim 5 (cinci); - Notele acordate sunt între 1 (unu) și 10 (zece); - Modalitate calcul notă: 70% examen scris în sesiunea de examene + 30% notă pentru activitatea de seminar;			

Data completării:
2.09.2019

Semnătura titularului de curs:
Lect. dr. Cosmin Dumitru Mătiș

Semnătura titularului de seminar:
Lect. dr. Cosmin Dumitru Mătiș

Data avizării în catedră

Semnătura Șefului de departament/ catedră