



Fișa disciplinei

Anul academic 2022-2023

1. Date despre program

| | |
|--|--|
| 1.1. Instituția de învățământ superior | Universitatea Babeș-Bolyai |
| 1.2. Facultatea | Studii Europene |
| 1.3. Departamentul | Studii Europene și Guvernanță |
| 1.4. Domeniul de studii | Științe administrative |
| 1.5. Ciclul 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. univ. dr. Cosmin Mățiș | | | | | | |
| 2.3 Titularul activităților de seminar | Lect. univ. dr. Cosmin Mățiș | | | | | | |
| 2.4 Anul de studiu | 2 | 2.5 Semestrul | 3 | 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 ³ | 42 | Din care 3.5. curs | 28 | Din care 3.6. seminar/ laborator | 14 |
| Distribuția fondului de timp ore convenționale⁴ | | | | | Ore |
| Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe | | | | | 25 |
| Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren | | | | | 14 |
| Pregătire seminarii/ laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri | | | | | 15 |
| Tutoriat | | | | | 2 |
| Examinări | | | | | 2 |
| Alte activități:..... | | | | | |
| 3.7. Total ore studiu individual | | | 58 | | |
| 3.8. Total ore pe semestru | | | 100 | | |
| 3.9. Numărul de credite | | | 4 | | |

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

| | |
|--------------------|-----------------|
| 4.1. de curriculum | ❖ nu este cazul |
| 4.2. de competențe | ❖ nu este cazul |

5. Condiții (acolo unde este cazul)

| | |
|--|---|
| 5.1. de desfășurare a cursului | ❖ studenții vor respecta regulile de disciplină |
| 5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului | ❖ studenții vor respecta regulile de disciplină |

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

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

³ La anii terminali, semestrul 2 are doar 12 săptămâni; în rest, 14.

⁴ 25 x nr. credite (la fel ca nr. total ore pe semestru), din care se scad orele de curs și seminar, pentru a obține totalul orelor de studiu individual, distribuite în cele șase rubrici.



6. Competențele specifice acumulate

| | |
|--------------------------------|--|
| Competențe profesionale | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 | <ul style="list-style-type: none"> ❖ utilizarea eficientă a surselor informaționale, manifestarea unor atitudini responsabile față de domeniul științific; ❖ aplicarea tehnicilor de muncă potrivite, identificarea rolurilor și responsabilităților în cadrul activităților de grup sau individuale. |

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

| | |
|---------------------------------------|---|
| 7.1 Obiectivul general al disciplinei | <ul style="list-style-type: none"> ❖ să se familiarizeze cu principalele teorii și orientări din domeniul managementului serviciilor publice |
| Obiective specifice | <ul style="list-style-type: none"> ❖ 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 acestora. |

8. Conținuturi

| 8.1 Curs | Metode de predare | Observații |
|--|--|------------|
| 1. Aspecte generale - curs introductiv 2. Considerații Conceptuale Managementul Serviciilor 3. Caracteristicile și Importanța Serviciilor 4. Tipologia Serviciilor 5. Succesul Serviciilor 6. Piața Serviciilor vs. Piața Bunurilor 7. Eficiența Economică și Socială a Serviciilor 8. Importanța Calității în Managementul Serviciilor (2 cursuri) | Metode de predare Prelegere interactivă Debate | |



| | | |
|---|--|--|
| <p>9. Conceptul de Servicii Publice 10. Principiile Organizării și Funcționării Serviciilor Publice 11. Tehnici de Management în cadrul Serviciilor Publice 12. Elaborarea Deciziei în Managementul Instituțiilor Publice 13. Managementul Serviciilor Bancare</p> | | |
| <p>Bibliografie:</p> <ol style="list-style-type: none"> Alexandru, G. (2009), <i>Managementul serviciilor</i>, Ed. Eficon Press, București Dincă, D.V. (2018), <i>Serviciile publice</i>, Ed. Economica, București Gâf-Deac, I. (2010), <i>Managementul serviciilor publice: practici manageriale pentru personalul din firme și instituții publice</i>, Ed. Infomin, Deva Gheorghiu, I. R. (2008), <i>Managementul serviciilor publice</i>, Ed. Economică, București Militaru, G. (2010), <i>Managementul serviciilor</i>, Ed. C.H. Beck, București Nicola, I. (2010), <i>Managementul serviciilor publice locale</i>, Ed. C.H. Beck, București Popa, H.L. (2008), <i>Managementul competitivității serviciilor</i>, Ed. Politehnica, Timișoara Posea, C. (2008), <i>Managementul serviciilor</i>, Ed. Fundației “România de Măine”, București Rusu, C. (2013), <i>Managementul serviciilor</i>, Ed. Risoprint, Cluj-Napoca Toma, V. (2013), <i>Managementul serviciilor</i>, Ed. Junimea, Iași Vlad, F. (2012), <i>Managementul serviciilor: manual de studiu individual</i>, Ed. Eurostampa, Timișoara Zamfir, A. I. (2011), <i>Managementul serviciilor</i>, Ed. A.S.E., București | | |

| 8.2 Seminar | Metode de predare | Observații |
|---|--|------------|
| <p>1. Considerații generale – discuții introductive 2. Tipologia Serviciilor Publice 3. Caracteristicile Serviciilor Publice în comparație cu cele specifice Bunurilor 4. Rolul Calității în Managementul Serviciilor Publice 5. Principiile Managementului Serviciilor Publice 6. Tehnici și Metode de Management în cadrul Serviciilor Publice 7. Importanța Fundamentării Deciziilor în cadrul Managementului Serviciilor Publice</p> | <p>Studii de caz Discuții, analiză Brainstorming Copacul ideilor</p> | |
| <p>Bibliografie: <i>idem curs</i></p> | | |



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

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ informațiile prezentate studenților sunt în permanență corelate cu informațiile regăsite în publicațiile de specialitate din domeniu; ➤ în tematica disciplinei au loc permanent revizuirii 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 | <ul style="list-style-type: none"> ➤ cunoașterea conceptelor și principiilor manageriale aplicabile în cazul serviciilor publice; ➤ evaluarea capacităților decizionale în managementul serviciilor publice | Examen scris | 70 |
| 10.5 Seminar | <ul style="list-style-type: none"> ➤ fixarea cunoștințelor prezentate la curs și seminar; ➤ implicarea în discuții/dezbateri; ➤ prezentarea argumentelor proprii; ➤ abilitatea de argumentare a răspunsurilor. | Evaluare continuă în cadrul seminarilor | 30 |
| <i>Ex officio: 1 point</i> | | | |
| 10.6 Standard minim de performanță | | | |
| Pentru nota 5: | | Pentru nota 10: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>prezență activă la 25% din seminarii;</i> ➤ <i>capacitate medie de a răspunde la întrebările din cadrul examenului scris.</i> | | <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>prezență activă la minim 75% din seminarii;</i> ➤ <i>capacitate ridicată de a răspunde la întrebările din cadrul examenului scris.</i> | |

Data completării
14.09.2022

Semnătura titularului de curs
Lect. univ. dr. Mățiș Cosmin

Semnătura titularului de seminar
Lect. univ. dr. Mățiș Cosmin

Data avizării în departament

Semnătura directorului de departament