



Fișa disciplinei

Anul academic 2020-2021

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	Mangementul serviciilor publice						
2.2 Titularul activităților de curs	Lect. univ. dr. Cosmin Matiș						
2.3 Titularul activităților de seminar	Lect. univ. dr. Cosmin Matiș						
2.4 Anul de studiu	2	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 ³	42	Din care 3.5. curs	28	Din care 3.6. seminar/ laborator	14
Distribuția fondului de timp ore convenționale ⁴ 4 x 25 = 100 / 14 = 8					Ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					2
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					2
Pregătire seminarii/ laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					2
Tutoriat					1
Examinări					1
Alte activități:.....					
3.7. Total ore studiu individual			8		
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)

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.



5.1. de desfășurare a cursului	❖ necesitatea accesării unor platforme on+line
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului	❖ necesitatea accesării unor platforme on+line

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	❖ 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 9. Conceptul de Servicii Publice 10. Principiile Organizării și Funcționării Serviciilor Publice 11. Tehnici de Management în cadrul Serviciilor Publice	Prelegere interactivă Debate	



12. Elaborarea Deciziei în Managementul Instituțiilor Publice		
13. Optimizarea Serviciilor Publice		

Bibliografie:

- Alexandru, G. (2009), *Managementul serviciilor*, Ed. Eficon Press, București
- Criveanu, I. (2006), *Managementul serviciilor*, Ed. Universitaria, Craiova
- Enea, C. (2007), *Managementul serviciilor*, Ed. Universitaria, Craiova
- Gâf-Deac, I. (2010), *Managementul serviciilor publice: practici manageriale pentru personalul din firme și instituții publice*, Ed. Infomin, Deva
- Gheorghiu, I. R. (2008), *Managementul serviciilor publice*, Ed. Economică, București
- Micu, A. (2006), *Managementul serviciilor publice*, Ed. Fundației Universitare “Dunărea de Jos”, Galați
- Popa, H.L. (2008), *Managementul competitivității serviciilor*, Ed. Politehnica, Timișoara
- Posea, C. (2008), *Managementul serviciilor*, Ed. Fundației “România de Măine”, București
- Rusu, C. (2013), *Managementul serviciilor*, Ed. Risoprint, Cluj-Napoca
- Vlad, C. (2005), *Managementul serviciilor: micro-aplicații*, Ed. Risoprint, Cluj-Napoca
- Vlad, F. (2012), *Managementul serviciilor: manual de studiu individual*, Ed. Eurostampa, Timișoara
- Zamfir, A. I. (2011), *Managementul serviciilor*, Ed. A.S.E., București

8.2 Seminar	Metode de predare	Observații
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	Studii de caz Discuții, analiză Brainstorming Copacul ideilor	

Bibliografie:

- Alexandru, G. (2009), *Managementul serviciilor*, Ed. Eficon Press, București
- Criveanu, I. (2006), *Managementul serviciilor*, Ed. Universitaria, Craiova
- Enea, C. (2007), *Managementul serviciilor*, Ed. Universitaria, Craiova
- Gâf-Deac, I. (2010), *Managementul serviciilor publice: practici manageriale pentru personalul din firme și instituții publice*, Ed. Infomin, Deva
- Gheorghiu, I. R. (2008), *Managementul serviciilor publice*, Ed. Economică, București
- Micu, A. (2006), *Managementul serviciilor publice*, Ed. Fundației Universitare “Dunărea de Jos”, Galați
- Popa, H.L. (2008), *Managementul competitivității serviciilor*, Ed. Politehnica, Timișoara
- Posea, C. (2008), *Managementul serviciilor*, Ed. Fundației “România de Măine”, București
- Rusu, C. (2013), *Managementul serviciilor*, Ed. Risoprint, Cluj-Napoca
- Vlad, C. (2005), *Managementul serviciilor: micro-aplicații*, Ed. Risoprint, Cluj-Napoca
- Vlad, F. (2012), *Managementul serviciilor: manual de studiu individual*, Ed. Eurostampa, Timișoara
- 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 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 la seminar	30
<i>Ex officio: 1 point</i>			
10.6 Standard minim de performanță			
Pentru nota 5: <ul style="list-style-type: none"> ➤ prezență activă la 25% din seminarii; ➤ capacitate medie de a răspunde la întrebările din cadrul examenului scris. 		Pentru nota 10: <ul style="list-style-type: none"> ➤ prezență activă la minim 75% din seminarii; ➤ capacitate ridicată de a răspunde la întrebările din cadrul examenului scris. 	

Data completării

10.09.2020

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

.....