

## FIȘA DISCIPLINEI, 2024-2025

### 1. Date despre program

1.1. Instituția de învățământ superior	<b>Universitatea „Babeș-Bolyai” Cluj-Napoca</b>
1.2. Facultatea /Departamentul	<b>Sociologie și Asistență Socială/Asistență Socială</b>
1.4. Domeniul de studii	<b>Asistență Socială</b>
1.5. Ciclul de studii	<b>Licență</b>
1.6. Programul de studii/Calificarea	<b>ASISTENȚĂ SOCIALĂ</b>

### 2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	<b>MANAGEMENTUL SERVICIILOR de ASISTENȚĂ SOCIALĂ</b>						
2.2. Titularul activităților de curs	<b>Conf. univ. dr. Nicoleta Neamțu</b>						
2.3. Titularul activităților de seminar sau laborator	<b>asist. univ. asociat Vidrean-Cioază Silvia Monica</b> , licențiată în asistență socială și licențiată în științe economice						
2.4. Anul de studiu	<b>III</b>	2.5. Semestrul	<b>5</b>	2.6. Tipul de evaluare <sup>1</sup>	<b>E+VP</b>	2.7. Regimul disciplinei <sup>2</sup>	<b>OB</b>

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

3.1 Număr de ore pe săptămână	4	Din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar/laborator	2
3.4 Total ore din planul de învățământ	56	Din care: 3.5 curs	28	3.6 seminar/laborator	28
Distribuția fondului de timp : ore convenționale = 5*25 =125					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					30
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					25
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					10
Tutoriat					2
Examinări					2
Alte activități: .....					-
3.7 Total ore studiu individual	69				
3.8 Total ore pe semestru	125				
3.9 Numărul de credite	5				

<sup>1</sup> Tipul de evaluare: E – examen, VP – verificare pe parcurs, C - colocviu

<sup>2</sup> Regimul disciplinei: **OB** - obligatorie, **OP** - opțională, **F**- facultativă

#### 4. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	<p>La încheierea acestei discipline, studenții trebuie să fie capabili să:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>identifice tendințele actuale și aspectele profesionale care modelează și influențează practica planificării și managementului serviciilor sociale la nivel organizațional, comunitar și societal;</li> <li>cunoască și utilizeze adecvat “instrumentele” practice ale managementului în planificarea, organizarea și coordonarea organizațiilor și instituțiilor din domeniul asistenței sociale;</li> <li>demonstreze abilitatea de a aplica valorile asistenței sociale și principiile practicii profesionale în managementul serviciilor sociale;</li> <li>evalueze starea organizatorică și managerială a organizațiilor non-profit furnizoare de servicii sociale și medico-sociale;</li> <li>recunoască nevoia de inovație și combatere a unui management lipsit de eficacitate</li> </ul>
Competențe transversale	<p>profesionale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>deprinderi de muncă în echipă</li> <li>abilități de comunicare scrisă și orală eficace</li> <li>utilizarea eficace a resurselor și metodelor de învățare activă în vederea dezvoltării personale și</li> </ul>

#### 5. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

5.1 Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dobândirea de cunoștințe, abilități și competențe necesare unui management eficace al resurselor umane, financiare, materiale și de timp, existente în organizații și instituții furnizoare de servicii sociale în sens larg (de asistență socială, medico-sociale și socio-educative).</li> </ul>
5.2 Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cunoașterea și înțelegerea funcțiilor managementului serviciilor sociale, a practicii manageriale, a contextului în care se desfășoară procesele manageriale, a interrelaționării dintre acestea și celelalte dimensiuni majore ale spațiului managerial – nivelurile de decizie managerială și funcțiunile organizației/instituției de asistență socială</li> </ul>

#### 6. Conținuturi

##### 6.1 Curs

1. Nevoia de competență managerială. Generalități despre funcțiile managementului în asistență socială: planificarea, organizarea, dezvoltarea resurselor umane, supervizarea, elaborarea și controlarea bugetului și evaluarea.
2. Abilități umane ale managementului: abilități ale relațiilor umane, abilități de luare a deciziilor. Nevoia de excelență managerială.
3. Procesul general de planificare organizațională: definire, caracteristici, etape.
4. Adaptarea procesului de planificare: managementul prin obiective și planificarea strategică. Rolul consiliului de conducere în planificare.
5. Organizarea și funcționarea sistemului național de asistență socială în România. Teorii organizaționale. Practici organizaționale.
6. Managementul și revoluția timpului. Cultură și climat organizațional. Etica în mediul organizațional.
7. Încurajarea participării voluntarilor. Oportunități egale de angajare în muncă. Practici de angajare a personalului.
8. Evaluarea performanțelor. Pregătirea personalului. Prevenirea epuizării angajaților.
9. Conducerea. Motivarea. Putere și autoritate.
10. Managementul conflictelor la locul de muncă (obiective, consecințe, fazele procesului și strategii de intervenție)

11. Factori care determină calitatea supervizării în asistența socială. Probleme ale supervizării în organizațiile de asistență socială. Managementul supervizării. Activitatea de supervizare-organizarea muncii. Supervizarea – o perspectivă globală.
12. Abordări ale procesului de elaborare a bugetului. Strategii de strângere de fonduri.
13. Scopurile evaluării. Tipuri de evaluare a programelor sociale. Acreditarea furnizorilor de servicii sociale și licențierea serviciilor: criterii, standarde generale și speciale. Aplicarea evaluării procesuale și a evaluării rezultatelor. Producători și consumatori ai evaluării. Probleme în evaluarea programelor sociale.
14. Recapitulare, curs integrativ asupra conținuturilor parcurse în timpul semestrului.

#### **Bibliografie obligatorie pentru curs și seminar:**

1. Neamțu Nicoleta, (2015), *Managementul serviciilor de asistență socială, ediția a III-a, revizuită și adăugită*, 291p., Cluj-Napoca, Editura Accent.
  2. Neamțu Nicoleta, (2011), “*Managementul în asistență socială*”, în Neamțu G., (coordonator), *Tratat de Asistență Socială, ediția a II-a*, pp.613-658, Iași, Editura Polirom.
  3. Lewis, J.A., Packard, T., Lewis, M.D., (2012), *Management of Human Service Programs, Fifth Edition*, pp. 1-22, 45-75, 78-97, 101-185, 208-231, Brooks/Cole, Cengage Learning, Belmont, CA, USA.
  4. Drucker, Peter (2007), *Despre decizie și eficacitate*, pp.41-63 și pp.117-160, București, Ed. Meteor Press
  5. Avram E. și Cooper C. L., coordonatori, 2008, *Psihologie organizațional-managerială, tendințe actuale*, Iași, Ed. Polirom, pp. 85-118, 171-193, 197-218, 739-782
  6. Andirondack, Sandy, 1999, *Managementul pur si simplu?*, pp. 231-249, București, Editura Fundației pentru Dezvoltarea Societății Civile
  7. Bryson, J.M., (2002), *Planificare strategică pentru organizații publice și nonprofit, Ghid pentru consolidarea și susținerea realizării organizaționale, Ediție revăzută*, pp.3-49, pp.73-115, pp.269-272, Editura Arc, Chișinău.
  8. Certo, Samuel, (2002), *Managementul modern*, pp.144-177, 194-216, 280-301, 307-326, 336-358, București, Editura Teora.
  9. Cojocar, Ștefan, (2005), *Metode apreciative în asistență socială – ancheta, supervizarea și managementul de caz*, pp. 107-150, Iași, Editura Polirom.
  10. Cornelius, H. și Faire S., (1996), *Știința rezolvării conflictelor*, pp.21-45 și 181-197. Ed. Știință și tehnică, București
  11. Fengler, Jorg, (2016), *Burnout.Strategii pentru prevenirea epuizării profesionale*, pp.13-25, Editura Trei
  12. Mackenzie, Alec, 2001, *Capcana timpului - Manual modern pentru gestionarea timpului*, București, Editura Teora, pp. 7-30 și 202-221.
  13. Neamțu Nicoleta, „*Managementul orientat spre rezultate în cercetarea de evaluare a serviciilor de plasament familial*”, *Revista Transilvană de Științe Administrative*, nr.1(21)/2008, pp.5-17.
  14. Bernard, J.M., Goodyear, R.K., (2017) *Bazele supervizării clinice*, București, Ed. Trei, pp.198-262, pp.532-536, 540-556, 562, 565-567, 573-578.
- \*\*\* H.G. nr. 797/2017 pentru aprobarea regulamentelor-cadru de organizare și funcționare ale serviciilor publice de asistență socială și a structurii orientative de personal cu modificările și completările ulterioare (aduse până la 18.06.2018)
- \*\*\* H.G. nr. 867/2015 pentru aprobarea Nomenclatorului serviciilor sociale, precum și a regulamentelor-cadru de organizare și funcționare a serviciilor sociale, cu modificările și completările ulterioare (aduse până la 07.12.2022)
- \*\*\* Legea nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale, actualizată în 18.04.2024) și Hotărârea Guvernului nr. 118/2014, Normele metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 197/2012 privind asigurarea calității în domeniul serviciilor sociale cu modificările și completările ulterioare (aduse până la 16.09.2019)

\*\*\* H.G. nr. 426/2020 *privind aprobarea standardelor de cost pentru serviciile sociale*, cu modificările și completările ulterioare (aduse până la 20.10.2022)

\*\*\* <https://mmuncii.ro/j33/index.php/ro/legislatie/asistenta-sociala/5056-servicii-sociale-si-incluziune-sociala-2018>

\*\*\* Free Management Library accesibilă la <https://managementhelp.org/>

\*\*\* [https://www.quinnassociation.com/en/robert\\_e\\_quinns\\_competing\\_values\\_framework](https://www.quinnassociation.com/en/robert_e_quinns_competing_values_framework)

## 6.2 Seminar / laborator

1. Nevoia de competență managerială. Generalități despre funcțiile managementului în asistență socială: planificarea, organizarea, dezvoltarea resurselor umane, supervizarea, elaborarea și controlarea bugetului, evaluarea.
2. Abilități de luare a deciziilor. Tipuri de decizii. Etapele procesului decizional. Decizie și eficacitate managerială.
3. Procesul general de planificare organizațională: definire, caracteristici, etape.
4. Adaptarea procesului de planificare: managementul prin obiective și planificarea strategică. Rolul consiliului de conducere în planificare.
5. Organizarea și funcționarea sistemului național de asistență socială în România. Probleme în organizarea instituțiilor și organizațiilor de asistență socială. Practici organizaționale.
6. Analiza muncii centrată pe post și ocupantul postului. Practici de selecție a personalului.
7. Evaluarea performanțelor angajaților.
8. Managementul timpului și al stresului. Prevenirea epuizării angajaților.
9. Conducerea. Motivarea. Putere și autoritate.
10. Supervizare democratică. Modele de supervizare. Managementul conflictelor interpersonale.
11. Metode și strategii de strângere de fonduri.
12. Crearea bugetului anual. Rapoarte financiare. Aspecte ale managementului financiar.
13. Tipuri de evaluare a programelor sociale. Acreditarea furnizorilor de servicii sociale și licențierea serviciilor: criterii, standarde generale și speciale. Aplicarea evaluării procesuale și a evaluării rezultatelor.
14. Recapitulare, seminar integrativ asupra conținuturilor parcurse în timpul semestrului.

## 7. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului

**Disciplină de specialitate**, bazată pe teorii și procese care pregătesc absolvenții pentru practica asistenței sociale la nivel mezo și macrosocial - grup de muncă, program/serviciu, organizație, instituție, comunitate, context societal -. Accentul principal este focalizat pe funcțiile managementului în organizațiile și instituțiile furnizoare de servicii sociale: planificare, organizare, dezvoltarea resurselor umane, supervizarea, strategii de strângere de fonduri și elaborarea bugetului și evaluarea serviciilor sociale.

## 8. Evaluare

Tip activitate	8.1 Criterii de evaluare	8.2 Metode de evaluare	8.3 Pondere din nota finală
8.4 Curs	Organizarea/structura lucrării, introducere, concluzii, analiză, sinteză, relevanță, utilizarea dovezilor, probelor, exemplelor, claritatea exprimării, prezentare/aspect estetic.	<i>Examen final, scris</i> din tematica prevăzută pentru curs	<b>50%</b> (Se acordă un punct din oficiu)
	Obligatoriu minim 5 participări la curs.	<i>Participare activă la curs</i>	criteriu eliminatoriu
	<b>Sarcină facultativă pentru a obține bonus/bonificație la nota finală:</b> Se acordă bonus maxim 1 punct pentru întocmirea unui eseu de 4-5 pagini pe una dintre următoarele teme la alegere: 1.Managementul timpului în organizațiile de asistență socială; 2.Satisfacția de compasiune în serviciile specializate de asistență socială (compassion satisfaction); 3.Oboseala de compasiune în serviciile specializate de asistență socială (compassion fatigue); 4. Managementul stresului și prevenirea epuizării angajaților în serviciile de asistență socială; 5. Etica liderului eficient în organizațiile/instituțiile de asistență socială; 6. Managementul conflictului în organizațiile de asistență socială. 7.Calitatea serviciilor sociale și calitatea vieții beneficiarilor primari ai serviciilor: caracteristici, legătură și deosebiri; Se cer utilizate minimum 3 surse bibliografice. Predarea <i>în formă scrisă a sarcinii facultative</i> se va face prin încărcarea pe Google Classroom a acesteia ca fișier în format Word sau Rtf sau Pdf la secțiunea "Sarcini/teme de casă" până cel târziu în data de 17 ianuarie 2025 inclusiv.		<b>10%</b> prezentarea scrisă pentru bonus la nota finală

Tip activitate	Criterii de evaluare	Ponderea
8.5 Seminar/ Laborator	<p><b>Sarcina 1 obligatorie:</b> Proiectați o organizație ipotetică de asistență socială /furnizoare de servicii sociale, care ați dori să existe în realitate. Având această organizație fictivă în minte, dezvoltați următoarele componente:</p> <p>1)Formulați misiunea organizației (un paragraf).</p> <p>2)Enumerați scopurile primare/principale ale organizației (unul sau două).</p> <p>3)Formulați obiectivele specifice, măsurabile, care ar trebui să ajute la realizarea scopurilor identificate anterior (în număr de minim 3 și maxim 5).</p> <p>4)Enumerați principalele servicii sau activități pe care le va oferi organizația, care vor ajuta la îndeplinirea obiectivelor (vezi și Nomenclatorul serviciilor sociale din România).</p> <p>5)Precizați structura orientativă de personal necesară pentru derularea principalelor servicii sau activități ale organizației (tipuri de posturi, calificări necesare, vezi și Nomenclatorul serviciilor sociale din România și Regulamentele de organizare și funcționare a serviciilor sociale).</p> <p>6)Întocmiți descrierea/fișa postului pentru unul dintre posturile cheie necesare în structura organizațională, astfel încât să poată fi furnizate serviciile sau activitățile principale ale organizației (În acord cu modelul predat la curs/seminar).</p> <p>Sarcina 1 se va efectua în grup de câte 3-4 studenți, <i>prezentarea scrisă</i> este obligatorie pentru toți studenții și valorează 15% din nota finală, iar <i>prezentarea orală</i> (individuală) valorează 10% din nota finală. Prezentarea scrisă și orală a sarcinii nr.1 se vor efectua în cadrul orelor de seminar. Se vor utiliza cel puțin trei referințe bibliografice pentru documentarea acestei sarcini. Predarea în formă scrisă a sarcinii nr.1 se va face prin încărcarea pe Google Classroom a acestora ca fișier în format Word sau Rtf sau Pdf la secțiunea”Sarcini/teme de casă” până cel târziu în data de 22 noiembrie 2024 inclusiv. <i>Prezentarea orală</i> se va face în cadrul orelor de seminar cu programare anterioară agreată de comun acord cu titularul seminarului, într-una dintre următoarele date: 12-13 noiembrie sau 19-20 noiembrie 2024.</p> <p>Se va susține oral în mod obligatoriu <i>una dintre cele două sarcini</i> aferente învățării la această disciplină. Sarcina 1 va fi prezentată și oral de către primii 43-45 de studenți din catalog - luați în ordine alfabetică -, înmatriculați la această disciplină. Studenții de la monospecializarea Asistență socială anul III, care au numele de familie care începe cu literele de la A la K inclusiv, vor prezenta oral sarcina nr.1.</p> <p>Se acordă maxim 10 minute pentru prezentarea orală individuală a sarcinii nr.1 fiecărui student/e (care includ susținerea propriu-zisă a temei și răspunsurile la întrebările cadrului didactic).</p>	<p><b>15% prezentarea scrisă obligatorie</b></p> <p><b>și</b></p> <p><b>10% prezentarea orală</b></p>
8.5 Seminar/ Laborator Continuare	<p><b>Sarcina 2 obligatorie:</b> Elaborarea unui proiect/cereri de finanțare pentru o anumită problemă socială (la alegere) de care este afectată o populație vulnerabilă, populație beneficiară/client a proiectului: în grup de 3-4 studenți: -scris-. Pentru cererea de finanțare a unui proiect social <i>sunt obligatorii</i> pentru prezentările scrisă și orală <i>următoarele componente:</i> 1. Rezumatul proiectului, 2. Descrierea problemei sociale/evaluarea nevoii, 3. Scopul proiectului, 4. Obiectivele proiectului (în număr de 3-5, să fie formulate SMART), 5. Metodele sau mijloacele: se includ strategiile de intervenție, activitățile, resursele umane, financiare și materiale necesare, calendarul activităților, termenele de început și sfârșit pentru fiecare activitate, etc, 6. Bugetul proiectului, elaborat pe un an de zile sau dacă proiectul este mai scurt pe durata proiectului, 7. Evaluarea: inițială, pe parcurs, evaluarea rezultatelor așteptate (cine o va face, cu ce metode, tehnici, instrumente, indicatori, cu ce resurse/ cât va costa evaluarea), II. Credibilitatea/capacitatea organizației în numele căreia se solicită finanțarea. <i>Sarcina 2</i> se va efectua în grup de câte 3-4 studenți, <i>prezentarea scrisă</i> este obligatorie pentru toți studenții și valorează 25% din nota finală, iar <i>prezentarea orală</i> (individuală) valorează 10% din nota finală. Prezentarea scrisă și orală a sarcinii nr.2 se vor efectua în cadrul orelor de seminar. Se vor utiliza cel puțin trei</p>	<p><b>25% prezentarea scrisă obligatorie</b></p> <p><b>și</b></p> <p><b>10% Prezentarea orală</b></p>

8.5 Seminar/ Laborator Continuare	<p>referințe bibliografice pentru documentarea acestei sarcini. Predarea în formă scrisă a sarcinii nr.2 se va face prin încărcarea pe Google Classroom a acesteia ca fișier în format Word sau Rtf sau Pdf la secțiunea "Sarcini/teme de casă" <i>până cel târziu în data de 9 ianuarie 2025 inclusiv</i>. Prezentarea orală se va face în cadrul orelor de seminar cu programare anterioară agreată de comun acord cu titularul seminarului, într-una dintre următoarele date: <i>17-18 decembrie 2024 sau 7-8 ianuarie 2025</i>.</p> <p>Studentii de la monospecializarea Asistență socială anul III, care au numele de familie care începe cu literele de la L la Z inclusiv, precum și studenții de la dubla specializare Teologie-Asistență socială vor prezenta oral sarcina nr.2 în cadrul orelor de seminar la disciplina Managementul serviciilor de asistență socială.</p> <p>Se acordă maxim 10 minute pentru prezentarea orală individuală a sarcinii nr.2 fiecărui student/e (care includ susținerea propriu-zisă a temei și răspunsurile la întrebările cadrului didactic).</p>		
	<p><i>Criteriile de evaluare a prezentării orale</i> vizează următoarele aspecte: planificarea prezentării, relevanță, structură, rezumare, claritatea expunerii/exprimării, conținut: analitic, de profunzime, înțelegerea bibliografiei, nivelul prezentării pentru audiență, ritm, distribuie (dicție, furnizare, prestație variată, plină de viață, folosirea materialelor ajutătoare, pauze, intonație, contact vizual cu publicul), folosirea exemplelor: adecvate, interesante, deschidere/ concluzii: adecvate, pătrunzătoare, „picante”, limbaj nonverbal, răspunsuri la întrebările cadrului didactic.</p>		<b>10%</b>
	obligatoriu minim 5 participări la seminar	<i>Participare activă la seminar</i>	Criteriu eliminatoriu
<b>8.6 Standard minim de performanță</b>			
<p>Este obligatorie participarea atât la evaluarea finală sumativă din sesiune, cât și la evaluările pe parcurs din cadrul seminarului, iar punctajul cumulat obținut la criteriile de evaluare prevăzute pentru curs și seminar să însumeze minimum 5 cinci puncte.</p> <p>Suplimentar standardului minim, studenții care realizează minimum 15 participări active, cumulate la curs și seminar, pot beneficia de un bonus de maxim 0,50 puncte la nota finală a disciplinei.</p> <p>Bonusul total în nota finală a disciplinei nu poate depăși 10%, adică maxim un punct, din activitățile facultative care permit obținerea de bonus la curs și seminar.</p>			

Data completării

18 septembrie 2024

Semnătura titularului de curs

Nicoleta Neamțu

Semnătura titularului de seminar

Nicoleta Neamțu

Data avizării în departament: 25.09.2024

Semnătura directorului de departament,