

## MC2. Gestiunea serviciilor publice

**Nr. ore (C/S/L/P) / Total:** (28/28/0/0) / 56

**Forma de învățământ:** Master / an II

**Domeniu fundamental/de studii:** Stiinte sociale / Administratie si Management Public

**Program:** Managementul Serviciilor Publice

**Limba de predare:** Romana

### Obiective:

Modulul permite însușirea de către cursanți a unor metodologii de cercetare pentru servicii și a unor tehnici de analiză cantitativă și calitativă a acestora, cat si crearea capacității de analiză în managementul serviciilor publice din Romania si Uniunea Europeană, și de realizare a unor analize comparative pentru serviciile publice. Se asigura urmatoarele competente specifice:

- Integrarea conceptelor avansate și metodelor specifice domeniului economie și administrației publice în dezvoltarea serviciilor publice
- Integrarea principiilor leadership-ului, guvernării moderne și managementului strategic în dezvoltarea serviciilor publice
- Dezvoltarea și managementul serviciilor în administrația publică
- Guvernarea electronică a serviciilor în administrația publică

### Competente profesionale pentru servicii

Modulul compact raspunde de formarea urmatoarelor competente profesionale pentru servicii:

- **Integrarea conceptelor avansate și metodelor specifice domeniului economie și administrației publice în dezvoltarea serviciilor publice**

#### *Descriptori de cunostinte:*

- Descrierea structurii și a modului de funcționare a componentelor economice și de administrație publică
- Explicarea rolului, interacțiunii și funcționării componentelor economice și de administrație publică în managementul serviciilor publice

#### *Descriptori de abilitati:*

- Dezvoltarea de module pentru susținerea aspectelor economice și de management ale serviciilor publice
- Evaluarea serviciilor publice din punct de vedere al efectelor economice și sociale
- Dezvoltarea și implementarea de soluții pentru serviciile publice care integrează aspectele economice și de management
- **Integrarea principiilor leadership-ului, guvernării moderne și managementului strategic în dezvoltarea serviciilor publice**

#### *Descriptori de cunostinte:*

- Identificarea principiilor leadership-ului aplicabile în dezvoltarea serviciilor publice
- Explicarea influenței managementului strategic și a guvernării moderne asupra derulării serviciilor publice

#### *Descriptori de abilitati:*

- Dezvoltarea unor strategii de comunicare și negociere pentru obținerea efectelor sociale și de comunicare dorite
- Evaluarea serviciilor publice din punct de vedere al efectelor sociale și de comunicare

- Dezvoltarea și implementarea de soluții pentru serviciile publice care integrează managementul strategic și guvernarea modernă

- **Dezvoltarea și managementul serviciilor în administrația publică**

*Descriptori de cunostinte:*

- Descrierea structurii și a comportamentului sistemelor de servicii în administrația publică
- Explicarea funcționării și a interacțiunii cu mediul a sistemelor de servicii în administrația publică folosind metode specifice

*Descriptori de abilitati:*

- Dezvoltarea componentelor sistemelor de servicii în administrația publică în vederea acoperirii nevoilor populației
- Evaluarea cantitativă și calitativă a performanțelor sistemelor de servicii în administrația publică
- Integrarea componentelor și managementul sistemelor de servicii în administrația publică în cadrul unui proiect de propunere de noi servicii
- **Guvernarea electronică a serviciilor în administrația publică**

*Descriptori de cunostinte:*

- Identificarea unor categorii de probleme complexe în sfera serviciilor în administrația publică și a metodelor specifice de rezolvare a acestora
- Explicarea tiparelor de soluții și instrumente folosite pentru dezvoltarea serviciilor în administrația publică

*Descriptori de abilitati:*

- Dezvoltarea de soluții cu ajutorul instrumentelor și metodelor TI pentru servicii în administrația publică
- Evaluarea comparativă a alternativelor de rezolvare, pentru optimizarea performanțelor serviciilor în administrația publică
- Dezvoltarea și implementarea de soluții informatice pentru probleme de cercetare în domeniul serviciilor în administrația publică

**Programa analitică pentru “Gestiunea serviciilor publice”**

Programa analitica a moulului compact „Gestiunea serviciilor publice” este prezentata in 2 tabele: Tabelul 1 pentru orele de curs, si Tabelul 1 pentru orele de aplicatii.

Tabelul 1 Programa analitica pentru curs „Gestiunea serviciilor publice”

Capitol	Conținut	Nr. ore
1	Notiuni de baza si concepte principale utilizate in gestiunea serviciilor publice	2
2	Sistemul serviciilor publice din economia nationala	2
3	Consideratii generale privind sistemul de servicii de interes general	2
4	Serviciile publice din administratia locala	4
5	Serviciile comunitare de utilitati publice	2
6	Agentii economici prestatori de servicii publice	2
7	Modalități de gestiune a serviciilor publice	4
8	Sistemul de management al serviciilor publice	2
9	Productivitatea serviciilor publice	2
10	Sistemul indicatorilor de performanta in cadrul organizatiilor prestatoare de servicii publice	2
11	Rolul creativitatii in cresterea calitatii serviciilor publice	4

	<b>Total:</b>	<b>28</b>
--	---------------	-----------

Tabelul 1 Programa analitica pentru aplicatii „Gestiunea serviciilor publice”

	<b>Conținut</b>	<b>Nr. ore</b>
1	Modalități de gestiune a serviciilor publice	2
2	Sistemul indicatorilor de performanta in cadrul organizatiilor prestatoare de servicii publice	2
3	Rolul creativitatii in cresterea calitatii serviciilor publice	4
4	Studii de caz	14
5	Probleme	6
	<b>Total:</b>	<b>28</b>