

Aprobat la ședința catedrei  
Psihologie și Asistență socială  
din 22 aprilie 2010, pr.verbal nr.7  
Șef catedră \_\_\_\_\_

*Universitatea de Stat „Alec Russo”  
Facultatea Pedagogie, Psihologie și Asistență socială*

## **CURRICULUM**

### **Managementul serviciilor sociale pentru familie și copil**

*Specialitatea Politici și servicii sociale pentru familie și copil*

*Ciclul II – studii de masterat*

**Informații despre titularul de curs:**

**Nume:** Galina Petcu

**Titlu științific:** Conferențiar univiversitar, dr.în pedagogie

**Informații de contact: e-mail:** [galina\\_petcu@mail.ru](mailto:galina_petcu@mail.ru)

**Orar consultații:** Miercuri, 14.00-16.00

## 1. Repartizarea orelor conform planului de studii

Denumirea disciplinei			Managementul serviciilor sociale pentru familie și copil					
Forma de învățământ	Sem	Nr. credite	Total ore		Ore prelegeri	Ore seminare	Ore laborator	Forma evaluare
			Auditoriale	St.ind.dir.				
Studii cu frecvență la zi	2	6	48	132	16	32	-	ex

## 2. Descrierea disciplinei:

### a) Locul și rolul disciplinei în contextul concepției formării specialistului

Disciplina are menirea de a dezvolta competențele profesionale ale studenților masteranzi în ceea ce privește managementul serviciilor sociale pentru familie și copil. Curs pune în evidență specificul activității manageriale în cadrul serviciilor sociale pentru familie și copil. De asemenea această disciplină universitară de specializare are menirea de a forma la viitorii asistenți sociali abilitați practice de proiectare, selectare și recrutare a personalului, organizarea activității în cadrul serviciilor sociale, evaluare și control. Un loc aparte revine studierii aspectelor legate de managementul schimbării și noile abordări în management. Pentru fiecare din aspectele menționate se vor prezenta aspecte relevante pentru asistența socială în contextul societății moldovenești.

Disciplina se va promova la studii cu frecvență la zi, ciclul II de studii, conform planului de studii.

### b) Competențe dobândite:

#### Cunoaștere și înțelegere

- § Identifică tipurile de management și de manageri, domeniile și formele managementului serviciilor sociale;
- § Cunoaște funcțiile de conducere a organizațiilor ce prestează servicii sociale pentru familie și copil;
- § Cunoaște abordările noi în managementul serviciilor sociale;
- § Identifică modalitățile de sporire a implicării comunității în soluționarea problemelor sociale ale familiei și copilului în cadrul managementului schimbării;
- § Cunoaște specificul marketingului în domeniul serviciilor sociale.

#### Explicare și interpretare

- § Descrie și elaborează documentele de angajare în muncă pentru postul de asistent social;
- § Exemplifică și argumentează barierele în calea schimbării în cadrul sistemului de asistență socială și modul de înlăturare a acestor bariere;
- § Argumentează criteriile de selectare a personalului și voluntarilor în cadrul serviciilor sociale pentru familie și copil.

#### Instrumental – aplicativ

- § Proiectează optim timpul și activitatea în cadrul serviciilor sociale;
- § Stabilește planul de acțiune pentru serviciile sociale pentru familie și copil
- § Elaborează documente de angajare în muncă pentru postul de asistent social (CV, chestionar pentru interviu);

- § Organizează și promovează un interviu pentru angajarea în post a asistenților sociali;
- § Elaborează fișa postului pentru personalul unei organizații de asistență socială;
- § Determină criteriile de apreciere a calității pentru serviciile sociale pentru familie și copil.

#### Atitudinale

- § Dezvoltă capacitatea studenților de a se raporta conștient și responsabil la domeniul managementului serviciilor sociale pentru familie și copil;
- § Formează o atitudine responsabilă față de organizarea și conducerea serviciilor sociale pentru familie și copil;
- § Manifestă responsabilitate, toleranță, solidaritate umană, sensibilitate, creativitate în activitatea asistențială profesionistă.

**c) Conținutul cursului:** Managementul social și caracteristica managementului serviciilor sociale  
 Funcțiile managementului serviciilor sociale  
 Managementul schimbării în asistența socială  
 Competențele fundamentale pentru managerii serviciilor sociale  
 Marketingul serviciilor sociale  
 Instituția voluntariatului în managementul serviciilor sociale.

#### d) Strategii didactice :

**Curs:** expunerea prin intermediul prezentării electronice, exemplul demonstrativ, dezbateri, analiză comparativă, sinteza cunoștințelor, descoperire dirijată.

**Seminar:** dezbateri, clarificare conceptuală, activități de grup, descoperire dirijată, sinteza cunoștințelor, studiu de caz, joc de rol, elaborarea referatelor.

### 3. Distribuția modulară a cursului

Tema	Unitatile tematice ale cursului	Nr. de ore 16/32			
		Studii cu frecvență la zi			
		Prelegeri		Seminare	
	Plan (puncte de reper, aplicații practice pentru seminare)	Aud.	l.i.dir	Aud.	l.i.dir
<b>1.</b>	<b><i>Managementul social și caracteristica managementului serviciilor sociale</i></b>	<b>2</b>		<b>6</b>	
	1. Conceptul de management social. 2. Constituirea istorică a managementului social. 3. Tipuri de management și de manageri. 4. Domeniile și formele managementului serviciilor sociale. 5. Sectoarele și nivelurile managementului serviciilor sociale. <b>Aplicații practice:</b> Elaborarea și prezentarea referatelor; Analiza de tip SWOT în evaluarea unei organizații ce oferă servicii sociale pentru familie și copil din localitate (la alegere).				

2.	<b>Funcțiile managementului serviciilor sociale</b>	6		6	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planificarea.</li> <li>2. Organizarea.</li> <li>3. Coordonarea și managementul resurselor umane: direcțiile, scopul și caracteristicile manag. resurselor umane; selectarea și pregătirea personalului; evaluarea performanțelor profesionale individuale; pregătirea și dezvoltarea profesională; motivația.</li> <li>4. Conducerea (Leadership-ul): tipurile de conducere; stilurile și modelele de conducere.</li> </ol> <p><i>Aplicații practice: Stabilirea planului de acțiune la unul din serviciile sociale pentru familie și copil (la alegere); Analiza comparativă a fișelor de post în cadrul diferitor servicii sociale pentru familie și copil; Elaborarea și prezentarea unui CV (Curriculum vitae).</i></p>				
3.	<b>Managementul schimbării în asistența socială</b>	4		6	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Factorii care generează schimbarea în sistemul de asistență socială.</li> <li>2. Definierea conceptului de management al schimbării.</li> <li>3. Etapele procesului de schimbare.</li> <li>4. Barierele în calea schimbării în cadrul sistemului de asistență socială.</li> </ol> <p><i>Aplicații practice: Elaborarea și prezentarea referatelor; Asaltul de idei: identificarea modalităților de sporire a implicării comunității în soluționarea problemelor sociale ale familiei și copilului; Promovarea tehnicilor de relaxare pentru diminuarea stresului profesional. Stabilirea planului de acțiune la unul din serviciile sociale pentru familie și copil (la alegere).</i></p>				
4.	<b>Competențele fundamentale pentru managerii serviciilor sociale</b>	2		8	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Etica profesională și managerul de servicii sociale.</li> <li>2. Competențele fundamentale pentru managerii serviciilor sociale: prezentare generală.</li> </ol>				

	<p>3. Rolul de lider.</p> <p>4. Abilități de comunicare pentru managerii serviciilor sociale.</p> <p><i>Aplicații practice: Elaborarea și prezentarea referatelor; Asaltul de idei: avantajele managementului etic; diferențele dintre lider și manager; Discuții în grup: modalitățile de organizare a timpului de lucru pentru îndeplinirea diferitor priorități.</i></p>				
<b>5.</b>	<b>Marketingul serviciilor sociale</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	
	<p>1. Marketingul serviciilor sociale: definiție.</p> <p>2. Nivele de marketing.</p> <p>3. Sistemul informațional de marketing.</p> <p>4. Controlul calității.</p> <p><i>Aplicații practice: Prezentarea temei în formă de prezentare electronică în Power Point; Elaborarea criteriilor aprecierii calității pentru unul din serviciile sociale pentru familie și copil.</i></p>				
<b>6.</b>	<b>Instituția voluntariatului în managementul serviciilor sociale.</b>	<b>1</b>		<b>4</b>	
	<p>1. Voluntariat: definiție.</p> <p>2. Activitățile de voluntariat.</p> <p>3. Sprijinirea voluntariatului.</p> <p>4. Atragerea, motivarea și recrutarea voluntarilor.</p> <p><i>Aplicații practice: Prezentarea temei în formă de prezentare electronică în Power Point; Elaborarea unui chestionar pentru recrutarea și selectarea voluntarilor; Joc de rol: „Interviu de recrutare a voluntarului”.</i></p>				
	<b>Total:</b>	<b>16</b>		<b>32</b>	

#### 4. Bibliografia:

1. Gherguț Alois. Managementul serviciilor de asistență psiho-pedagogică și socială. Ghid practic. Iași: POLIROM, 2003.
2. Gheorghiu L. Motivația muncii în managementul organizațiilor sociale // Revista de Asistență socială. – 2004. – Nr.4. P.32-37.
3. Managementul și acordarea serviciilor sociale de tip nou pentru copii și familii în situație de risc. Modul I: managementul schimbării în sistemul de protecție a copilului și familiei – Chișinău: 2007.
4. Maxwell J. Cele 21 de calități ale liderului – București: Editura AMALTEA, 2002.
5. Miftode V. Fundamente ale Asistenței sociale – București: Editura Eminescu, 1999. – 252 p.

6. Neamțu Nicoleta. Dimensiunea managerială în asistența socială / Tratat de asistență socială / coordonator George Neamțu – Iași: Polirom, 2003. P.368–399.
7. Păuș Viorica Aura. Comunicare și resurse umane – Iași: POLIROM, 2006. – 308 p.
8. Prodan A. Managementul de succes. Motivație și comportament – Iași: POLIROM, 1999. – 192 p.
9. Suport de curs pentru formarea inițială a competențelor manageriale pentru sistemul de asistență socială – Chișinău: 2010.
10. Менеджмент в социальной работе: Дайджест по материалам российских изданий / сост. М.Кузьмина, ред.Б.Халлер. Санкт-Петербург: СПб, Благотворительный Фонд "Санкт-Петербургский Институт Общинных и Социальных работников им. В.Розенвальда", 2000.
11. Почебут Л.Г. Организационная социальная психология / Л.Г.Почебут, В.А.Чикер. Санкт-Петербург: Речь, 2000. – 298с.
12. Социальная работа /под ред. Курбатова В.И. – Ростов н/Д : Феникс, 2006. –480с.

## 5. Lucrul individual dirijat

<b>Timpu total (ore pe semestru) al activităților de studiu individual</b> pretinse studentului <i>(completați cu zero activitățile care nu sunt cerute)</i>					
1.	Descifrarea și studiul notițelor de curs	8	8.	Pregătire prezentări orale	10
2.	Studiu după manual, suport de curs	14	9.	Pregătire examinare finală	10
3.	Studiul bibliografiei minimale indicate	8	10.	Consultații	6
4.	Documentare suplimentară în bibliotecă	20	11.	Documentare pe teren	-
5.	Activitate specifică de pregătire (ore) – elaborarea prezentărilor electronice, monitorizarea seminarelor	20	12.	Documentare pe INTERNET	8
6.	Realizare teme, referate, traduceri	20	13	Alte activități	-
7.	Pregătire lucrări de control	8	14.		-
<b>TOTAL ore studiu individual (pe semestru) =</b>					<b>132</b>

**7. Evaluare:** Forma de evaluare – examen scris, conform Regulamentului de evaluare în vigoare.

## 8. Chestionar de evaluare finală

### **Subiecte pentru examen la Managementul serviciilor sociale pentru familie și copil**

1. Conceptul de management social.
2. Constituirea istorică a managementului social.
3. Tipuri de management și de manageri.
4. Domeniile și formele managementului serviciilor sociale.
5. Sectoarele managementului serviciilor sociale.
6. Nivelurile managementului serviciilor sociale.
7. Teorii și metode manageriale.
8. Rolurile activității manageriale și regulile unui management performant.

9. „Noul management” în domeniul serviciilor sociale.
10. Managementul strategic în serviciile sociale: modelul PEST, modelul SWOT.
11. Managementul strategic în serviciile sociale: metoda cadrului logic LFA, diagrama PERT, diagrama Gantt.
12. Planificarea ca funcție a managementului serviciilor sociale.
13. Organizarea ca funcție a managementului serviciilor sociale.
14. Coordonarea și managementul resurselor umane: direcțiile, scopul și caracteristicile managementului resurselor umane.
15. Selectarea și pregătirea personalului.
16. Evaluarea performanțelor profesionale individuale.
17. Pregătirea și dezvoltarea profesională.
18. Motivația în managementul resurselor umane.
19. Conducerea (Leadership-ul): tipurile de conducere; stilurile și modelele de conducere.
20. Strategii de luare a deciziilor în cadrul realizării funcției de conducere: strategii de optimizare, strategii de satisfacere, strategia comparațiilor succesive limitate.
21. Controlul. Evaluarea utilității programelor sociale.
22. Abordarea interdisciplinară și sistemică a managementului.
23. Factorii care generează schimbarea în sistemul de asistență socială.
24. Definierea conceptului de management al schimbării.
25. Etapele procesului de schimbare.
26. Barierele în calea schimbării în cadrul sistemului de asistență socială.
27. Motivele rezistenței la schimbare.
28. Strategii de depășire a rezistenței la schimbare.
29. Etica profesională și managerul de servicii sociale.
30. Competențele fundamentale pentru managerii serviciilor sociale: prezentare generală.
31. Rolul de lider. Teorii și definiții ale conceptului de liderism.
32. Rolul de lider. Stiluri de liderism și tipuri de liderism.
33. Rolul de lider. Caracteristicile unui lider eficient.
34. Abilități de comunicare pentru managerii serviciilor sociale. Funcțiile comunicării în cadrul unei organizații.
35. Formele de comunicare organizațională.
36. Barierele în comunicarea organizațională și învingerea lor.
37. Marketingul serviciilor sociale: definiție. Nivele de marketing.
38. Sistemul informațional de marketing. Controlul calității.
39. Voluntariat: definiție. Activitățile de voluntariat.
40. Sprijinirea voluntariatului. Atragerea, motivarea și recrutarea voluntarilor.

## Conținutul orelor practice

Semestrul 2: seminare – 32 ore

### **Tema 1: Managementul social și caracteristica managementului serviciilor sociale – 6 ore**

*Plan:*

1. Conceptul de management social.
2. Constituirea istorică a managementului social.
3. Tipuri de management și de manageri.
4. *Prezentare electronică:* Teorii și metode manageriale.
5. *Prezentare electronică:* Rolurile activității manageriale și regulile unui management performant.
6. Noi orientări în managementul serviciilor sociale:
  - a. *Prezentare electronică:* „Noul management” în domeniul serviciilor sociale.
  - b. *Prezentare electronică:* Managementul strategic în serviciile sociale: modelul PEST, modelul SWOT.
  - c. *Prezentare electronică:* Managementul strategic în serviciile sociale: metoda cadrului logic LFA, diagrama PERT, diagrama Gantt.

**Însărciări practice:**

- Ü De studiat independent întrebările 2 și 3. Prezentarea notițelor;
- Ü Elaborarea și prezentarea referatelor;
- Ü De efectuat analiza de tip SWOT în evaluarea unei organizații ce oferă servicii sociale pentru familie și copil din localitate (la alegere).

**Bibliografie:**

1. Gherguț Alois. Managementul serviciilor de asistență psiho-pedagogică și socială. Ghid practic. Iași: POLIROM, 2003;
2. Neamțu Nicoleta. Dimensiunea managerială în asistența socială / Tratat de asistență socială / coordonator George Neamțu – Iași: Polirom, 2003. P.368–399;
3. Managementul și acordarea serviciilor sociale de tip nou pentru copii și familii în situație de risc. Modul I: managementul schimbării în sistemul de protecție a copilului și familiei – Chișinău: 2007.
4. Miftode V. Fundamente ale Asistenței sociale – București: Editura Eminescu, 1999.
5. Suport de curs pentru formarea inițială a competențelor manageriale pentru sistemul de asistență socială – Chișinău: 2010.

### **Tema 2: Funcțiile managementului serviciilor sociale – 6 ore**

*Plan:*

1. Coordonarea și managementul resurselor umane: direcțiile, scopul și caracteristicile managementului resurselor umane.
2. Selectarea și pregătirea personalului.
3. Evaluarea performanțelor profesionale individuale.
4. Pregătirea și dezvoltarea profesională.
5. Motivația.
6. Strategii de luare a deciziilor în cadrul realizării funcției de conducere: strategii de optimizare, strategii de satisfacere, strategia comparațiilor succesive limitate.
7. Controlul. Evaluarea utilității programelor sociale.
8. Abordarea interdisciplinară și sistemică a managementului.

**Însărciări practice:**

- Ü De studiat independent întrebările 6, 7, 8. Prezentarea notițelor;
- Ü Stabilirea planului de acțiune la unul din serviciile sociale pentru familie și copil (la alegere);

- Ü Analiza comparativă a fișelor de post în cadrul diferitir servicii sociale pentru familieși copil;
- Ü Elaborarea și prezentarea unui CV (Curriculum vitae).

*Bibliografie:*

1. Gherguț Alois. Managementul serviciilor de asistență psiho-pedagogică și socială. Ghid practic. Iași: POLIROM, 2003;
2. Neamțu Nicoleta. Dimensiunea managerială în asistența socială / Tratat de asistență socială / coordonator George Neamțu – Iași: Polirom, 2003. P.368–399.
3. Păuș Viorica Aura. Comunicare și resurse umane – Iași: POLIROM, 2006. – 308 p.
4. Prodan A. Managementul de succes. Motivație și comportament – Iași: POLIROM, 1999. – 192 p.
5. Suport de curs pentru formarea inițială a competențelor manageriale pentru sistemul de asistență socială – Chișinău: 2010.
6. Менеджмент в социальной работе: Дайджест по материалам российских изданий / сост. М.Кузьмина, ред.Б.Халлер. Санкт-Петербург: СПб, Благотворительный Фонд "Санкт-Петербургский Институт Общинных и Социальных работников им. В.Розенвальда", 2000.

**Tema 3: Managementul schimbării în asistența socială – 6 ore**

*Plan:*

1. Factorii care generează schimbarea în sistemul de asistență socială.
2. Definierea conceptului de management al schimbării.
3. Etapele procesului de schimbare.
4. *Prezentare electronică:* Barierele în calea schimbării în cadrul sistemului de asistență socială.
5. *Prezentare electronică:* Morivele rezistenței la schimbare.
6. *Prezentare electronică:* Strategii de depășire a rezistenței la schimbare

**Însărcinări practice:**

- Ü Elaborarea și prezentarea referatelor;
- Ü *Asaltul de idei:* identificarea modalităților de sporire a implicării comunității în soluționarea problemelor sociale ale familiei și copilului;
- Ü Promovarea tehnicilor de relaxare pentru diminuarea stresului profesional. Stabilirea planului de acțiune la unul din serviciile sociale pentru familie și copil (la alegere).

*Bibliografie:*

1. Gherguț Alois. Managementul serviciilor de asistență psiho-pedagogică și socială. Ghid practic. Iași: POLIROM, 2003;
2. Neamțu Nicoleta. Dimensiunea managerială în asistența socială / Tratat de asistență socială / coordonator George Neamțu – Iași: Polirom, 2003. P.368–399.
3. Managementul și acordarea serviciilor sociale de tip nou pentru copii și familii în situație de risc. Modul I: managementul schimbării în sistemul de protecție a copilului și familiei – Chișinău: 2007.
4. Suport de curs pentru formarea inițială a competențelor manageriale pentru sistemul de asistență socială – Chișinău: 2010.

**Tema 4: Competențele fundamentale pentru managerii serviciilor sociale - 8 ore**

*Plan:*

1. Etica profesională și managerul de servicii sociale
2. Competențele fundamentale pentru managerii serviciilor sociale: prezentare generală.
3. Rolul de lider.  
*Prezentare electronică:* Teorii și definiții ale conceptului de liderism  
*Prezentare electronică:* Stiluri de liderism și tipuri de liderism  
*Prezentare electronică:* Caracteristicile unui lider eficient
4. Abilități de comunicare pentru managerii serviciilor sociale.

*Prezentare electronică:* Funcțiile comunicării în cadrul unei organizații

*Prezentare electronică:* Formele de comunicare organizațională

*Prezentare electronică:* Barierele în comunicarea organizațională și învingerea lor

**Însărciări practice:**

- Ü Elaborarea și prezentarea referatelor;
- Ü *Asaltul de idei:* avantajele managementului etic;
- Ü *Asaltul de idei:* diferențele dintre lider și manager;
- Ü *Discuții în grup:* modalitățile de organizare a timpului de lucru pentru îndeplinirea diferitor priorități.

*Bibliografie:*

1. Gherguț Alois. Managementul serviciilor de asistență psiho-pedagogică și socială. Ghid practic. Iași: POLIROM, 2003.
2. Neamțu Nicoleta. Dimensiunea managerială în asistența socială / Tratat de asistență socială / coordonator George Neamțu – Iași: Polirom, 2003. P.368–399.
3. Maxwell J. Cele 21 de calități ale liderului – București: Editura AMALTEA, 2002.
4. Păuș Viorica Aura. Comunicare și resurse umane – Iași: POLIROM, 2006. – 308 p.
5. Suport de curs pentru formarea inițială a competențelor manageriale pentru sistemul de asistență socială – Chișinău: 2010.
6. Почебут Л.Г. Организационная социальная психология / Л.Г.Почебут, В.А.Чикер. Санкт-Петербург: Речь, 2000. – 298с.
7. Менеджмент в социальной работе: Дайджест по материалам российских изданий / сост. М.Кузьмина, ред.Б.Халлер. Санкт-Петербург: СПб, Благотворительный Фонд "Санкт-Петербургский Институт Общинных и Социальных работников им. В.Розенвальда", 2000.

**Tema 5: Marketingul serviciilor sociale - 2 ore**

*Plan:*

1. Marketingul serviciilor sociale: definiție.
2. Nivele de marketing.
3. Sistemul informațional de marketing.
4. Controlul calității.

*Bibliografie:*

**Însărciări practice:**

- Ü Prezentarea temei în formă de prezentare electronică în Power Point;
- Ü Elaborarea criteriilor aprecierii calității pentru unul din serviciile sociale pentru familie și copil.

*Bibliografia:*

1. Gherguț Alois. Managementul serviciilor de asistență psiho-pedagogică și socială. Ghid practic. Iași: POLIROM, 2003;
2. Neamțu Nicoleta. Dimensiunea managerială în asistența socială / Tratat de asistență socială / coordonator George Neamțu – Iași: Polirom, 2003. P.368–399.

**Tema 6: Instituția voluntariatului în managementul serviciilor sociale – 4 ore**

*Plan:*

1. Voluntariat: definiție.
2. Activitățile de voluntariat.
3. Sprijinirea voluntariatului.
4. Atragerea, motivarea și recrutarea voluntarilor.

**Însărciări practice:**

- Ü Prezentarea temei în formă de prezentare electronică în Power Point;
- Ü Elaborarea unui chestionar pentru recrutarea și selectarea voluntarilor;
- Ü Joc de rol: „Interviu de recrutare a voluntarului”.

*Bibliografie:*

1. Ciubarov O. Voluntari și voluntariat // Vocea părinților. Partea a 12-a. Asistența la domiciliu. Chișinău: Ruxanda, 2006. P. 50-53.
2. Gherguț Alois. Managementul serviciilor de asistență psiho-pedagogică și socială. Ghid practic. Iași: POLIROM, 2003;
3. Gheorghică L. Motivația muncii în managementul organizațiilor sociale // Revista de Asistență socială. – 2004. – Nr.4. P.32-37.
4. Racu S., Hăceaturean X., Pâslari V. Declarația universală a voluntarilor // Vocea părinților. Partea a 12-a. Asistența la domiciliu. Chișinău: Ruxanda, 2006. P. 54-56.
5. Țigănescu O. Organizațiile non-guvernamentale – furnizori de servicii sociale: sursă inițială sau soluție? // Revista de Asistență socială. – 2004. – Nr.1. P.40-46.
6. Почебут Л.Г. Организационная социальная психология / Л.Г.Почебут, В.А.Чикер. Санкт-Петербург: Речь, 2000. – 298с.