

Universitatea "Babeş-Bolyai", Cluj-Napoca
Facultatea de Sociologie și Asistență Socială
Specializarea: Master în Etica profesională
Anul universitar: 2009-2010
Semestrul II

I. Informații generale despre curs și lucrări practice

Titlul disciplinei: MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE în SERVICIILE SOCIALE

Codul:

Regimul disciplinei: obligatorie

Numărul de ore: total 56 de ore, din care 28 curs + 28 lucrări practice; 14 săptămâni,
a câte 2 ore de curs și 2 ore de lucrări practice săptămânal.

Numărul de credite: 7

Tipul de evaluare finală: Examen

Locul de desfășurare: B-dul 21 Decembrie, nr.128-130, Cluj-Napoca, sala 317 și respectiv, 306, etajul III.

Programarea în orar a activităților: Joi, orele 10-12 și 12-14

II. Informații despre titularul de curs și lucrări practice

Nume, titlul științific: Neamțu Nicoleta Chivuța, conferențiar universitar doctor, master în asistență socială, asistent social licențiat

Informații de contact: ncneamtu@socasis.ubbcluj.ro sau noneta01@yahoo.com

Ore de audiență: Luni, orele 14-16

III. Descrierea disciplinei:

Obiectivele disciplinei: Această disciplină se focalizează pe dobândirea cunoștințelor și abilităților necesare pentru a ajuta personalul din organizații și instituții să furnizeze servicii sociale excelente. Vor fi incluse teorii manageriale și organizaționale doar în măsura în care asigură contextul.

Conținutul/tematica:

1. Managementul resurselor umane: definiție, scopuri, variante, dezvoltarea conceptului. Sarcina managementului resurselor umane în serviciile sociale: modelul performanței centrat pe client.
2. Cultura și climatul organizațional în organizațiile și instituțiile care furnizează servicii sociale: înțelegere, îmbunătățire și inovație.
3. Definirea postului: analiza sarcinilor/muncii
4. Proiectarea și descrierea posturilor
5. Recrutarea, selecția și angajarea personalului în organizațiile și instituțiile de asistență și socială și medico-socială
6. Evaluarea performanțelor angajaților care oferă serviciile sociale
7. Asigurarea succesului prin pregătirea, perfecționarea și orientarea personalului.
8. Îmbunătățirea postului prin creșterea satisfacției muncii.
- 9 și 10. Managementul timpului și al stresului în serviciile sociale. Prevenirea epuizării asistenților sociali și a lucrătorilor care oferă direct serviciile. Servicii sociale pentru angajați/salariați.
11. Conducerea: definire, viziune, niveluri de leadership, stiluri de conducere, management versus conducere.
12. Putere și influență.
13. Motivarea, recompensele și feed-back-ul.
14. Dezvoltarea personalului în organizațiile și instituțiile furnizoare de servicii sociale. Managementul carierei în general și a asistenților sociali în special.

Competențele dobândite prin absolvirea disciplinei/rezultatele învățării:

La încheierea acestei discipline studenții vor fi capabili să:

1. definească ariile de performanță ale serviciilor sociale
2. identifice componentele culturii organizaționale și să descrie un plan de intervenție
3. efectueze analiza postului/muncii pentru o poziție dintr-un program social
4. enumere componentele principale ale satisfacției muncii
5. identifice recompensele aflate la îndemâna managerului dintr-o organizație/instituție de asistență socială
6. creeze un plan de îmbunătățire a satisfacției muncii pentru un salariat al organizației/instituției sociale
7. identifice elementele unui interviu eficace de angajare a personalului
8. identifice metodele de obținere a feed-back-ului despre performanța salariatului și să-l utilizeze pentru îmbunătățirea performanței acestuia
9. enumere componentele unui plan de dezvoltare a personalului care furnizează servicii sociale.

Metodele utilizate în cazul predării și lucrărilor practice:

Studenții își vor spori aptitudinea de a realiza un management eficace al resurselor umane în organizațiile/instituțiile furnizoare de servicii sociale prin participarea la prelegeri, discuții de grup, exerciții, studii de caz și îndeplinirea sarcinilor scrise, de citit, documentare și orale.

IV. Bibliografia obligatorie:

1. Armstrong, Michael, 2003, *Managementul resurselor umane - Manual de practică*, București, Editura Codecs, pp.3-26, 247-254, 289-299, 300-302, 307-312, 346-389, 422-453, 455-464, 493-506, 517-521, pp. 537-550, 553-568, 753-762.
 2. Chișu, Ana Viorica, 2005, *Posturi, salarii și...beneficii*, București, Casa de editură Irecson, pp.15-32, pp.39-45, 52-60, 103-124, 161-164.
 3. Chișu, Viorica (coordonator), 2002, *Manualul specialistului în resurse umane*, 307-319, 331-350, pp.352-386, 395-426, București, Casa de Editură Irecson
 4. Kets de Vries, Manfred, 2003, *Leadership - Arta și măiestria de a conduce*, București, Editura Codecs, pp.239-255, 285-314, 326-332.
 5. Koch, Richard, 2003, *Regula 80/20*, pp.2-16, 105-112 și 121-137, București, Editura Teora.
 6. Neamțu Nicoleta, 2008, *Managementul serviciilor de asistență socială, ediția a II-a, revizuită și adăugită*, pp. 74-102 și 134-165, Cluj-Napoca, Editura Accent.
 7. Neamțu Nicoleta, 2007, "Proiectarea posturilor în organizațiile și instituțiile de asistență socială" în *Revista de Cercetare și Intervenție Socială*, Nr.16/2007, pp.72 -78.
 8. Owen, Hilarie, Hodgson, Vicky și Gazzard, Nigel, 2006, *Manual de leadership - Ghid practic pentru un leadership eficient*, București, Editura Codecs, pp.8-14, 58-73, pp.331-342.
 9. Pitariu, Horia și Budean Andrea, 2007, *Cultura organizațională - modele și metode de intervenție*, pp. 61-68, 78-88, 101-127, p.131, pp.133-167, Cluj-Napoca, Editura ASCR.
 10. Pitariu Horia, 2003, *Proiectarea fișelor de post, evaluarea posturilor de muncă și a personalului*, pp.11-66, București, Casa de editură Irecson;
- *** Ministerul Muncii Solidarității Sociale și Familiei, *Ordinul nr.383 din 6 iunie 2005, pentru aprobarea standardelor generale de calitate privind serviciile sociale și a modalității de evaluare a îndeplinirii acestora de către furnizori.*

Locul unde acestea se pot accesa: la sediul Bibliotecii Facultății de Sociologie și Asistență Socială a UBB, în dosarele de lectură/readerele elaborate de titularul disciplinei.

V. Materiale folosite în cadrul procesului educațional specific disciplinei: calculator, video-proiector, casetofon/reportofon, CD-uri, casete audio și video (din audioteca și videoteca personală a titularului de disciplină).

VI. Planificarea/Calendarul întâlnirilor și a examinărilor intermediare:

Săptămâna nr.1, curs și lucrări practice

Managementul resurselor umane: definiție, scopuri, variante, dezvoltarea conceptului.

Sarcina managementului resurselor umane în serviciile sociale: modelul performanței centrat pe client..

Bibliografie S1

1. Armstrong, Michael, 2003, *Managementul resurselor umane - Manual de practică*, pp. 3-26, București, Editura Codecs
2. Neamțu Nicoleta, 2007, *Managementul resurselor umane, suport de curs pentru învățământul la distanță*, pp.4-6, Universitatea "Babeș-Bolyai" Cluj-Napoca, CFCID.
3. Ministerul Muncii Solidarității Sociale și Familiei, *Ordinul nr.383 din 6 iunie 2005, pentru aprobarea standardelor generale de calitate privind serviciile sociale și a modalității de evaluare a îndeplinirii acestora de către furnizori*

Săptămâna nr.2 curs și lucrări practice

Cultura și climatul organizațional în organizațiile și instituțiile care furnizează servicii sociale: înțelegere, îmbunătățire și inovație.

Bibliografie S2

1. Chișu, Viorica (coordonator), 2002, *Manualul specialistului în resurse umane*, pp.395-426, București, Casa de Editură Irecson
2. Pitariu, Horia și Budean Andrea, 2007, *Cultura organizațională - modele și metode de intervenție*, pp. 61-68, 78-88, 101-127, p.131, pp.133-167, Cluj-Napoca, Editura ASCR.
3. Human Synergistics Romania: OCI – *Studiul de cultură organizațională*, <http://www.humansynergistics.ro/index.php?id=56>, accesat în 20 aprilie 2007 (cu linkurile aferente temei).

Săptămâna nr.3 curs și lucrări practice

Definirea postului: analiza sarcinilor/muncii

Bibliografie S3

1. Armstrong, Michael, 2003, *Managementul resurselor umane - Manual de practică*, pp. 247-254, 289-299, 300-302, București, Editura Codecs
2. Chișu, Ana Viorica, 2005, *Posturi, salarii și...beneficii*, pp.15-32, București, Casa de Editură Irecson
3. Pitariu Horia, 2003, *Proiectarea fișelor de post, evaluarea posturilor de muncă și a personalului*, pp.11-18, pp.20-25 și 29-66, București, Casa de Editură Irecson

Săptămâna nr.4 curs și lucrări practice

Proiectarea și descrierea posturilor

Bibliografie S4

1. Neamțu Nicoleta, 2007, "Proiectarea posturilor în organizațiile și instituțiile de asistență socială" în *Revista de Cercetare și Intervenție Socială*, Nr.16/2007, pp.72 -78.
2. Chișu, Ana Viorica, 2005, *Posturi, salarii și...beneficii*, pp.39-45, 52-60, 103-124, pp.161-164, București, Casa de editură Irecson
3. Armstrong, Michael, 2003, *Managementul resurselor umane - Manual de practică*, pp.307-312, București, Editura Codecs

Săptămâna nr.5, curs și lucrări practice

Recrutarea, selecția și angajarea personalului în organizațiile și instituțiile de asistență și socială și medico-socială

Bibliografie S5

1. Armstrong, Michael, 2003, *Managementul resurselor umane - Manual de practică*, pp.346-389, București, Editura Codecs
2. Neamțu Nicoleta, 2008, *Managementul serviciilor de asistență socială, ediția a II-a, revizuită și adaugită*, pp. 74-90, Cluj-Napoca, Editura Accent.
3. Sturgeon, Sue, 1994, *Finding and Keeping the Right Employees*, în Herman R.D. and Assoc., *The Jossey-Bass Handbook of Nonprofit Leadership and Management*, San Francisco, Jossey-Bass, pp.535-556.

Saptămâna nr.6, curs și lucrări practice

Evaluarea performanțelor angajaților care oferă serviciile sociale

Bibliografie S6

1. Armstrong, Michael, 2003, *Managementul resurselor umane - Manual de practică*, pp. 422-453, București, Ed. Codecs
2. Neamțu Nicoleta, 2008, *Managementul serviciilor de asistență socială, ediția a II-a, revizuită și adăugită*, pp. 91-102 și 166-184, Cluj-Napoca, Editura Accent.

Saptămâna nr.7, curs și lucrări practice

Asigurarea succesului prin pregătirea, perfecționarea și orientarea personalului.

Bibliografie S7

1. Armstrong, Michael, 2003, *Managementul resurselor umane - Manual de practică*, București, Editura Codecs, pp. 493-506, 517-521.
2. Chișu, Viorica (coordonator), 2002, *Manualul specialistului în resurse umane*, București, Casa de Editură Irecson, pp.352-386.

Saptămâna nr.8, curs și lucrări practice

Îmbunătățirea postului prin creșterea satisfacției muncii.

Bibliografie S8

1. Johns, Gary, 1998, *Comportament organizațional*, București, Ed. Economică, pp.128-147 și 188-212.
2. Hoffman, Oscar, 2004, *Sociologia organizațiilor*, București, Ed. Economică, pp.253-306.
3. Certo, Samuel, 2002, *Managementul modern*, București, Editura Teora, pp.536-539.

Saptămânile nr.9 curs și lucrări practice

Managementul și revoluția timpului în organizațiile din secolul XXI

Bibliografie S9

1. Koch, Richard, 2003, *Regula 80/20*, pp.2-16, 105-112 și 121-137, București, Editura Teora.
2. Mackenzie, Alec, 2001, *Capcana timpului - Manual modern pentru gestionarea timpului*, pp. 8-56, București, Editura Teora.

Saptămâna nr.10, curs și lucrări practice

Managementul stresului în serviciile sociale. Prevenirea epuizării asistenților sociali și a lucrătorilor care oferă direct serviciile. Servicii sociale pentru angajați/salariați.

Bibliografie S10

1. Johns, Gary, 1998, *Comportament organizațional*, București, Editura Economică, pp.434-449.
2. Sava, Florin, 2004, "Oboseala, stresul și accidente de muncă", în Bogathy, Zoltan (coordonator), *Manual de psihologia muncii și organizațională*, pp.301-316, Iași, Editura Polirom.
3. Boenisch, Ed și Haney, Michele, 2004, *Manualul suferindului de stres: sens, echilibru și sănătate în viață*, Editura Vremea XXI, pp. 7-39 și 203-216.
4. Armstrong, Michael, 2003, *Managementul resurselor umane - Manual de practică*, București, Editura Codecs, pp.753-762.

Saptămâna nr.11, curs și lucrări practice

Conducerea: definiție, viziune, nivelurile conducerii. Caracteristicile unui leadership eficace. Rolurile liderilor. Liderii "erei digitale".

Bibliografie S11

1. Neamțu Nicoleta, 2008, *Managementul serviciilor de asistență socială, ediția a II-a, revizuită și adăugită*, pp.134-148, Cluj-Napoca, Editura Accent.
2. Kets de Vries, Manfred, 2003, *Leadership - Arta și măiestria de a conduce*, București, Editura Codecs, pp.239-255, 285-314, 326-332.
3. Maxwell, John, 1999, *Dezvoltă liderul din tine*, București, Editura Amaltea, pp.15-27 și 149-169.
4. Owen, Hilarie, Hodgson, Vicky și Gazzard, Nigel, 2006, *Manual de leadership - Ghid practic pentru un leadership eficient*, București, Editura Codecs, pp.8-14, 58-73, 331-342.

Saptămâna nr.12, curs și lucrări practice

Putere și influență.

Bibliografie S12

1. Neamțu Nicoleta, 2008, *Managementul serviciilor de asistență socială, ediția a II-a, revizuită și adăugită*, pp.148-155, Cluj-Napoca, Editura Accent.
2. Owen, Hilarie, Hodgson, Vicky și Gazzard, Nigel, 2006, *Manual de leadership - Ghid practic pentru un leadership eficient*, București, Editura Codecs, pp.197-217
3. Maxwell, John, 1999, *Dezvoltă liderul din tine*, București, Editura Amaltea, pp.11-15.

Saptămâna nr.13, curs și lucrări practice

Motivarea, recompensele și feed-back-ul.

Bibliografie S13

1. Neamțu Nicoleta, 2008, *Managementul serviciilor de asistență socială, ediția a II-a, revizuită și adăugită*, pp.155-165, Cluj-Napoca, Editura Accent.
2. Popescu, Cristian, 2004, "Motivația pentru muncă", în Bogathy Z. (coordonator), *Manual de psihologia muncii și organizațională*, pp. 229-246, Iași, Ed.Polirom
3. Armstrong, Michael, 2003, *Managementul resurselor umane - Manual de practică*, București, Editura Codecs, pp.455-464, 553-568.

Saptămâna nr.14, curs și lucrări practice

Dezvoltarea personalului în organizațiile și instituțiile furnizoare de servicii sociale. Managementul carierei în general și a asistenților sociali în special.

Bibliografie S14

1. Chișu, Viorica (coordonator), 2002, *Manualul specialistului în resurse umane*, București, Casa de Editură Irecson, pp. 307-319, 331-350.
2. Jansen, Julie, 2007, *Managementul carierei, Ghid practic*, Iași, Ed. Polirom, pp.15-29, și pp. 43-114.
3. Armstrong, Michael, 2003, *Managementul resurselor umane - Manual de practică*, București, Editura Codecs, pp. 537-550.

VII. Modul de evaluare:

Sarcina 1: Diagnosticati cultura și climatul organizațional ale locului vostru de practică și propuneți soluții pentru a face organizația/instituția mai orientată asupra nevoilor clientului și asistentului social. Includeți în lucrare un plan succint necesar pentru realizarea recomandărilor de schimbare. Lucrarea ar trebui să cuprindă 3-5 pagini, editate la calculator la un rând și jumătate: 20% din nota finală.

Sarcina 2: Postul unei persoane poate fi înțeles cel mai bine în mod obiectiv ținând cont de sarcinile variate pe care le îndeplinește. Alegeți o persoană din organizația în care vă desfășurați practica (sau sunteți angajat sau voluntar) și identificați sarcinile care constituie postul respectiv. Utilizați modelul performanței pentru a specifica toate sarcinile care contribuie la realizarea eficace a postului respectiv. Sarcină individuală: 3-5 pagini. Valorează 20% din nota finală.

Sarcina 3: Managerii eficace sunt conștienți atât de scopurile organizației cât și de scopurile personale ale oamenilor care lucrează acolo. Managementul oamenilor ar putea fi descris ca îmbinarea scopurilor organizaționale și individuale. Vi se cere să identificați elementele satisfacției postului/muncii pentru o persoană din organizația unde vă desfășurați practica (sau sunteți angajat sau voluntar social). Finalizați lucrarea cu un plan care să sporească satisfacția postului acestei persoane. Planul vostru trebuie să fie realizabil în interiorul constrângerilor organizației angajatoare. Sarcină individuală, 3-5 pagini. Valorează 20% din nota finală.

Sarcina 4: Majoritatea oamenilor aduc cu ei o așteptare de progres și dezvoltare profesională la locul de muncă. Managerii buni sunt conștienți de nevoile și așteptările oamenilor. Vi se cere să scrieți un plan de dezvoltare a personalului pentru o persoană de la locul vostru de muncă sau practică (alta decât propria persoană). Acest plan ar trebui să cuprindă 3 părți:

1. identificarea experiențelor de muncă ale persoanei, abilități și aptitudini pe care le posedă,

2. identificarea a ceea ce ar dori persoana să învețe din munca/postul său și un plan realist ca această învățare să se se și întâmple,
3. identificarea scopurilor carierei profesionale ale persoanei și un plan rezonabil/realist pentru realizarea acestor scopuri. Sarcină individuală, 3-5 pagini. Valorează 20% din nota finală.

Participare activă la curs și lucrări practice: 10% din notă

Examen final, oral - 10% din notă.

Limba de predare: Română

VIII. Detalii organizatorice, gestionarea situațiilor excepționale: conform regulamentelor Universității “Babeș-Bolyai” și deontologiei academice. Prezența la curs este obligatorie în proporție de 30%, iar la lucrări practice în proporție de 90%.

Consecințele plagiatului la lucrările elaborate: anularea lor (punctaj zero).

IX. Bibliografia opțională/facultativă:

1. Bright, Jim, 2006, *Mai rămân sau...schimb serviciul ?!*, București, Editura Tehnică
3. Buckingham, Marcus și Clifton, Donald, 2005, *Descoperă-ți punctele forte cu testul Clifton*, București, Editura Allfa
4. Barrett, Jim, 2006, *Teste de autocunoaștere*, București, Ed. All Beck.
5. Certo, Samuel, 2002, *Managementul modern*, pp. 335-359, București, Editura Teora.
6. Chandler, Steve, 2006, *100 de căi spre automotivare*, București, Ed. Curtea Veche.
7. Constantin, Ticu, 2004, *Evaluarea psihologică a personalului*, pp.157-283, Iași, Ed. Polirom,
8. Covey, Stephen, 2006, *A 8-a treaptă a înțelepciunii - de la eficiență la măreție*, București, Editura Allfa
9. Davila, Lori și Kursmark, Louise, 2005, *Cum să alegi întotdeauna persoana potrivită pentru fiecare job*, București, Bic All.
10. Daughery, Jack et al., 2003, *Dezvoltă și menține o atitudine permanent pozitivă în timp ce îți edifice propria afacere*, București, Businessstech International Press.
11. Hofstede, Geert, *Managementul structurilor multiculturale: software-ul gândirii*, București, Ed.Economică.
12. Landsberg, Max, 2005, *Coaching*, pp. 29-44; 93-102; 109-116 și 123-124, București, Ed. Curtea Veche.
13. Manz, Charles, 2003, *Puterea eșecului*, București, Editura Curtea Veche
14. Parkinson, Mark, 2002, *Ghidul carierei*, pp.27-62, București, Ed. All Beck
15. Peel, Malcolm, 2003, *Întrebări de-a gata pentru interviu*, pp. 1-31, București, Ed. Allfa Timișoara
16. Roazzi, Vincent, 2005, *Spiritualitatea succesului*, București, Ed. Curtea Veche
17. Ziglar, Zig, 2006, *Pe culmile succesului*, București, Editura Amaltea.
18. *** Human Synergistics Romania: OCI – *Studiul de cultură organizațională*, <http://www.humansynergistics.ro/index.php?id=56>, accesat în 20.04.2007 (cu linkurile aferente temei).

Cluj-Napoca, 20 februarie 2009

Elaborat de,
Nicoleta Neamțu, conf. univ.dr.