



Ministerul Educației al Republicii Moldova  
Colegiul "Iulia Hasdeu" din Cahul



"Aprob"

Directorul Colegiului „Iulia Hasdeu” Cahul

Tataru Gheorghe

"16" iunie 2017

**Curriculumul disciplinar**  
**F.08.O.023 Managementul în domeniu**

Specialitatea 92310 Asistență socială  
Calificarea Lucrător social

Chișinău 2017



Curriculumul a fost elaborat cu suportul Proiectului *EuropeAid/133700/C/SER/MD/12*  
"Asistență tehnică pentru domeniul învățământ și formare profesională  
în Republica Moldova",  
implementat cu suportul financiar al Uniunii Europene



**Aprobat:**

La ședința Consiliului Profesorat al Colegiului "Iulia Hasdeu" din Cahul

Director

Tataru Gheorghe



"16" iunie 2017

**Autori:**

Piscunov Alexandra, grad didactic I, Colegiul "Iulia Hasdeu"

**Recenzenți**

Chihai Raisa, director adjunct instruire și educație, Colegiul "Iulia Hasdeu"

Rența Valentina, șef secție asigurarea calității, Colegiul "Iulia Hasdeu"

## Cuprins

I. Preliminari.....	4
II. Motivația utilitatea disciplinei pentru dezvoltarea profesională.....	5
III. Competențele profesionale specifice disciplinei. ....	5
IV. Administrarea modulului .....	6
VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare .....	7
VII. Unități de învățare .....	8
VII. Studiu individual ghidat de profesor .....	14
VIII. Lucrări practice recomandate .....	18
IX. Sugestii metodologice .....	19
X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale .....	20
XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii .....	21
XII. Resursele didactice recomandate elevilor.....	21

## I. Preliminari

Programa propune o abordare modernă a conceptului de management social și are ca funcție :

Fundamentarea finalităților manageriale care angajează:

- Un suport politic necesar pentru elaborarea idealului și scopurilor sociale din perspectiva managerială modernă, ceea ce presupune stabilirea unor relații specifice de interdependență a individului în societate, cu primatul individului și al intereselor sale în viața socială.
- Un reper metodologic managerial necesar pentru elaborarea obiectivelor generale și specifice la nivel de proces, realizarea cărora ar duce la scăderea gradului de determinare a omului de către structurile instituționale și sporirea rolului și ponderii elementelor individuale ,de personalitate, ceea ce facilitează deciziile profesionale, inovațiile, responsabilitatea, creativitatea.

O sarcină importantă socială în eforturile de dezvoltare a învățământului în Republica Moldova este crearea unui cadru conceptual adecvat schimbărilor sociale ,politice, economice, culturale, educaționale.

Modelul conceptual al finalităților manageriale propus în continuare reprezintă o abordare integrativă sistematică, global - optimal-strategică în acțiunile manageriale în concordanță cu concepția modernă a educației, converge cu sistemul competențelor curriculum-ului de bază: teleologică, de conținut, tehnologică, epistemologică.

Managementul social-în asistența socială cuprinde prestațiile și serviciile sociale acordate în vederea dezvoltării capacităților individuale sau colective pentru asigurarea nevoilor sociale, creșterea calității vieții și promovarea unei societăți incluzive și coezive. Managementul social reprezintă un nou concept nu numai asupra modului de proiectare, desfășurare și evaluare acțiunilor și activităților sociale, asupra gestiunii instituțiilor de asistență socială, ci și asupra educației în general ca dimensiune a umanului. În acest sens, managementul social poate fi definit drept sistem de relații constructive-elaborate ale asistenților sociali în vederea optimizării acestora prin corelarea judicioasă a tuturor componentelor și fenomenelor asistenței sociale și ale subiecților asistenței sociale.

Astfel, managementul social nu reprezintă o ierarhie a acelor angajați în asistența socială - acesta ține de structura sistemului social în ansamblu și acțiunile corelate ale tuturor subiecților sociali, a educatorilor, psihologilor, asistenților sociali, medicilor etc.

Un manager bun caută soluțiile cele mai bune pentru a face eficientă munca tuturor angajaților în structura pe care o dirijează și a obține cele mai bune rezultate posibile într-o anumită perioadă de timp.

Din perspectiva axiologiei sociale managementul social are domeniul care inventariază întregul sistem de valori ale structurii dirijate, pe care îl deduce din sistemul național

de asistență socială, îl corelează cu valorile și problemele lumii contemporane, ale națiunilor, comunității locale, instituțiilor sociale, grupurilor, indivizilor.

## **II. Motivația utilitatea disciplinei pentru dezvoltarea profesională**

Fără management organizațiile nu există. Managementul este inevitabil și necesar și reprezintă ceea ce diferențiază o organizație de o simplă clădire, în care oamenii se învârt ca o moară stricată, în activități întâmplătoare, lipsite de scop. Deci, nevoia de management pentru orice activitate constructivă este evidentă. Din cauza mediului extern nesigur, aflat într-o continuă schimbare, mulți dintre managerii organizațiilor de asistență socială se confruntă cu probleme legate de *supraviețuirea* organizației. Dar organizația nu trebuie numai să supraviețuiască, ci și să-și realizeze scopurile pentru care a fost înființată. Supraviețuirea este necesară, dar nu și suficientă pentru sănătatea și viabilitatea organizației. Astfel, apare nevoia nu doar de competență managerială, ci și de excelență managerială. Competența în management semnifică în special măiestrie tehnică în îndeplinirea funcțiilor managementului, iar excelența managerială solicită nu doar competența tehnică, abilități de luare a deciziilor și abilități ale relațiilor umane, ci presupune și aptitudinea de a adresa dimensiunile sociale, culturale și politice ale managementului.

Excelența managerială implică și competența tehnică, și competența de conducere. Combinația dintre competența de conducere și competența tehnică duce de obicei la excelența managerială, care are ca rezultat eficacitatea și eficiența organizațională.

Eficacitatea este legată de competența de conducere, iar eficiența e mai ales legată de competența managerială. Managerii fac lucrurile bine, cum este necesar, iar liderii fac lucrurile bine, ce este necesar.

Managementul în asistența socială oferă o perspectivă de ansamblu asupra spațiului în care se desfășoară activitatea managerială și tratează în detalii anumite elemente ale funcțiilor manageriale caracteristice asistenței sociale, care prezintă o importanță practică deosebită pentru faza actuală a construirii identității profesiei de asistent social: supervizarea și evaluarea performanțelor asistenților sociali, evaluarea utilității programelor sociale și întocmirea eficace a proiectelor de finanțare a acestora.

## **III. Competențele profesionale specifice disciplinei.**

CS1. Oferirea de instrumente cognitive și aplicative care să formeze elevilor nivelul superior al conștiinței, atitudini profesionale, nivel de autoafirmare, autoreglare, autoapreciere;

CS2. Stăpânirea și punerea în aplicare a unor abilități performante de comunicare: persuasiune, empatie, negociere;

- CS3. Cunoașterea principiilor și funcțiilor generale ale managementului social;
- CS4. Asimilarea cunoștințelor și deprinderilor specifice managementului în asistența socială.
- CS5. Cunoașterea noilor organisme ale conducerii în asistența socială instituite prin Legea Asistenței Sociale.
- CS6. Clasificarea obiectivelor și conținutului formării managerului în asistența socială.
- CS7. Conturarea dimensiunilor personalității Asistentului manager și a rolurilor corespunzătoare.
- CS8. Cunoașterea și utilizarea adecvată a instrumentelor practice ale managementului în conducerea programelor, organizațiilor și instituțiilor din domeniul asistenței sociale;
- CS9. Evaluarea stării organizatorice și manageriale a organizațiilor non-profit care oferă servicii sociale

#### IV. Administrarea modului

Semestrul	Numărul de ore				Modalitatea de evaluare	Numărul de credite
	Total	Contact direct		Lucrul individual		
		Prelegeri	Practică/ Seminar			
VIII	90	20	10	60	Examen	3

## VI. Repartizarea orientativă a orelor pe unități de învățare

Nr. crt.	Unități de învățare	Numărul de ore			
		Total	Contact direct		Lucrul individual
			Prelegeri	Practică/ Seminar	
1.	Obiectul de studiu al Managementului social. Precizări conceptuale.	4	2		2
2.	Principii ale managementului social.	4	2		2
3.	Funcții ale managementului social.	4	2		2
4.	Stiluri manageriale.	4		2	2
5.	Managerul social. Roluri și competențe specifice.	4		2	2
6.	Funcții manageriale ale asistentului social.	6	2		4
7.	Planificarea și organizare.	2			2
8.	Procesul decizional.	4	2		2
9.	Controlul.	8	2		6
10.	Managementul comunicării	6	2		4
11.	Managementul cercetării.	6	2		4
12.	Managementul schimbării în serviciile sociale.	2			2
13.	Managementul calității în serviciile sociale.	4		2	2
14.	Elemente de marketing în serviciile sociale.	6	2		4
15.	Sisteme umane care oferă servicii sociale	6	2		4
16.	Funcțiunile organizației de asistență socială.	6	2		4
17.	Supervizarea și evaluarea performanțelor în serviciile de asistență socială.	2			2

18.	Managementul de caz.	4			4
19.	Delegarea funcțiilor-prerogativă și succes managerial	4		2	2
20.	Sănătatea organizațională a instituției	2			2
21.	Cultura organizațională a instituției.	4			4
22.	Ghid practic al autoformării manageriale: <i>Managementul influențării.</i> <i>Managementul relațiilor.</i> <i>Managementul stresului</i>	6		2	4
	<b>Total</b>	90	20	10	60

## VII. Unități de învățare

Unități de competență	Unități de conținut
<b>1. Obiectul de studiu al Managementului social. Precizări conceptuale.</b>	
<p>UC1. Definirea noțiunilor teoretice și științifice despre managementul social</p> <p>UC2. Identificarea etimologiei cuvântului „management”.</p> <p>UC3. Relevarea variatelor concepte referitor la management.</p> <p>UC4. Argumenteze esența activității manageriale în asistența socială</p>	<p>Cauza apariției și dezvoltării activității de conducere. Managementul social-un sistem deschis către om și umanitate.</p> <p>Management: știință, artă ,stare de spirit</p> <p>Precizări conceptuale ale Managementului social. Conceptul F.Taylor, H.Fayal, E.Peterson și Plowan, J.Tezenos, A.V.Popova, Karl Heyel, V.G.Cojocaru, S.Cristea, E.Joița, I.Jingă, E.Istrati, V.Pâslaru</p>
<b>2. Principii ale managementului social</b>	
<p>UC5. Identificarea principiilor managementului social.</p> <p>UC6. Argumentarea mecanismului de aplicare a principiilor managementului social.</p>	<p>Diferite concepte referitoare la principiile managementului social.</p>



3. Funcții ale managementului social	
<p>UC7. Identificarea funcțiilor managementului social.</p> <p>UC8. Caracterizarea fiecărei funcții.</p> <p>UC9. Aprecierea rolului funcțiilor în MS.</p> <p>UC10. Elaboreze variantelor de planuri manageriale.</p> <p>UC11. Trasarea căilor de implementare a procedurilor de organizare, coordonare și control a activităților manageriale.</p>	<p>Funcții ale managementului social:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Funcția de planificare;</li> <li>– Realizarea bilanțului critic;</li> <li>– Definirea scopurilor;</li> <li>– Stabilirea obiectivelor;</li> </ul> <p>Metodologia planificării:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Planul general de muncă;</li> <li>– Planul de socializare;</li> <li>– Planul comisiilor de specialitate;</li> <li>– Planul asistentului social;</li> <li>– Planul serviciilor( contabilitate, secretariat, administrație, cantină etc.)</li> </ul> <p>Funcția de orientare-îndrumare.</p> <p>Stabilirea obiectivelor concrete ale evaluării;</p> <p>Stabilirea momentelor și a duratei evaluării;</p> <p>Stabilirea mecanismelor strategice și teoretice ale evaluării;</p> <p>Funcția de reglare-autoreglare a sistemului de management social;</p> <p>Organizare, coordonare, antrenare, control.</p>
4. Stiluri manageriale.	
<p>UC12. Identifice tipurilor de stiluri manageriale.</p> <p>UC13. Disocierea și să aplicarea diferitor stiluri în diferite contexte și situații de activitate.</p> <p>UC14. Argumentarea aplicarea oportună a variatelor stiluri.</p> <p>UC15. Simularea aplicării diferitor stiluri manageriale</p> <p>UC16. Aprecierea avantajelor și dezavantajelor aplicării diferitor stiluri manageriale.</p>	<p>Stiluri manageriale.</p> <p>Delimitări conceptuale ale stilurilor manageriale.</p> <p>Teorii și modele ale stilurilor manageriale.</p> <p>Eficiența și tipologia stilurilor manageriale.</p> <p>Stilul autoritar;</p> <p>Stilul autoritar-obiectiv;</p> <p>Stilul democrat-consultativ;</p> <p>Stilul democrat-participativ;</p> <p>Stilul permisiv (laisse-faire);</p> <p>Stilul individual de activitate ( E. Klimov);</p> <p>Stilul de muncă ( F Aunapu);</p> <p>Stilul de rezolvare a conflictelor interpersonale( A. Rahin,G. Bunteman),</p> <p>Stilul managerial ( A. Șventițchi, Omarov)</p>

<b>5. Managerul social.</b>	
<p><i>UC17.</i> Detectare unui set de roluri ale managerului social la un anumit nivel ierarhic,</p> <p><i>UC18.</i> Precizarea competențelor și capacităților corespunzătoare acestor roluri</p> <p><i>UC19.</i> Întocmirea listei cu principalele atribuții ale unui manager social pentru o funcție anumită din rețeaua instituțiilor de asistență socială.</p> <p><i>UC20.</i> Caracterizarea activității unui manager social eficient.</p> <p><i>UC21.</i> Selectarea conform studiilor a totalității competențelor necesare asistenților sociali.</p>	<p>Roluri și competențe specifice ale managerului social.</p> <p>Atribuțiile sociale.</p> <p>Activitatea și eficacitatea managerului social.</p> <p>Funcțiile manageriale ale asistentului social.</p> <p>(planificare, organizare, evaluare, control, consiliere, decizie.</p>
<b>6. Competențe principale necesare asistenților sociali.</b>	
<p><i>UC22.</i> Recunoașterea funcțiilor planificării.</p> <p><i>UC23.</i> Descrierea diverselor forme de organizare a muncii în instituția de asistență socială.</p> <p><i>UC24.</i> Întocmirea o fișă a postului pentru fiecare funcție dată.</p> <p><i>UC25.</i> Organizarea activității personalului în raport cu anumite funcții și obiective.</p>	<p>Competențe principale necesare asistenților sociali. Capacități profesionale sociale.</p> <p>Planificarea și organizare.</p> <p>Documente de planificare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definiție,</li> <li>– Roluri,</li> <li>– Funcțiile planificării.</li> </ul>
<b>7. Procesul decizional.</b>	
<p><i>UC26.</i> Descrierea e esenței deciziei manageriale.</p> <p><i>UC27.</i> Precizarea tipurilor deciziei și conținutul fiecărui tip de decizie.</p> <p><i>UC28.</i> Argumentarea aplicării algoritmului decizional într-o instituție rezidențială. Exersarea diferitor modalități de abordare a unei decizii la nivelul unei anumite instituții rezidențiale.</p>	<p>Procesul decizional.</p> <p>Adoptarea. Definiție și clasificare. Etapele Procesul decizional. Pregătirea deciziei .</p> <p>Adoptarea deciziei și a măsurilor de aplicare. Aplicarea deciziei și urmărirea îndeplinirii ei.</p>

8. Controlul.	
<p>UC29. Explicarea importanței controlului.</p> <p>UC30. Listarea funcțiilor controlului.</p> <p>UC31. Descrierea etapelor controlului.</p> <p>UC32. Exemplificarea ce este și cum se realizează practic evaluarea personalului într-o instituție rezidențială.</p> <p>UC33. Elaborarea unui plan de control</p> <p>UC34. Pregătirea unui formular de evaluare a instituției și a personalului.</p>	<p>Îndrumarea și evaluarea activității.</p> <p>Definiție. Scop. Funcții și cerințe ale controlului.</p> <p>Tipuri de control.</p> <p>Pregătirea, organizarea. Desfășurarea controlului.</p> <p>Evaluarea instituției și a personalului.</p>
9. Managementul comunicării.	
<p>UC35. Identificarea funcțiilor și canalelor comunicării.</p> <p>UC36. Stabilirea legăturii dintre comunicare și stilurile manageriale.</p> <p>UC37. Argumentarea importanței menținerii climatului afectiv pozitiv prin înlăturarea sau evitarea barierelor în comunicare.</p>	<p>Conceptul de comunicare managerială.</p> <p>Funcțiile și canalele comunicării manageriale.</p> <p>Tipuri și modalități ale comunicării manageriale.</p> <p>Bariere în comunicare.</p> <p>Să argumenteze conceptul de comunicare managerială.</p>
10. Managementul cercetării.	
<p>UC38. Argumentarea esenței competențelor de cercetare.</p> <p>UC39. Estimarea abilități de evidențiere explicită a laturii metodice a temei de cercetare.</p> <p>UC40. Conceperea ipotezei, a conținutului, anexelor lucrării.</p> <p>UC41. Raportarea contribuțiilor personale în procesul de cercetare.</p>	<p>Motivarea alegerii temei.</p> <p>Fundamentarea științifică documentară a temei.</p> <p>Precizarea ipotezei de lucru, a obiectivelor și metodelor cercetării.</p> <p>Prezentarea și interpretarea datelor.</p>
11. Managementul schimbării în serviciile sociale.	
<p>UC42. Explicarea însemnătății schimbării în scopul atingerii succesului managerial</p> <p>UC43. Identificarea etapelor în schimbarea personală și a instituției.</p> <p>UC44. Argumentarea necesității parcurgerii acestor etape prin evitarea sau depășirea barierelor( perceptive, cognitive, ale mediului social, personal-</p>	<p>Schimbarea la nivelul sistemului organizației. Schimbarea la nivelul culturii organizaționale. Strategia generală a schimbării condițiilor pentru succesul schimbării.</p>

emoționale ,culturale).	
<b>12. Managementul calității în serviciile sociale.</b>	
<p><i>UC45.</i> Identificarea atribuțiilor Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Asistența Socială</p> <p><i>UC46.</i> Formarea abilităților de argumentarea a criteriilor calității.</p> <p><i>UC47.</i> Cunoașterea cadrului legal domeniul de Asigurare a Calității în Asistența Socială</p>	<p>Controlul calității totale în serviciile sociale. Procese ce asigură calitatea în asistența socială</p> <p>Domenii și criterii de asigurare a calității în asistența socială.</p>
<b>13. Elemente de marketing în serviciile sociale.</b>	
<p><i>UC48.</i> Argumentarea rolului marketingului în procesul managementului social.</p> <p><i>UC49.</i> Descrierea fiecărui element al marketingului în MS</p>	<p>Elemente de marketing în serviciile sociale.</p> <p>Cei 5 P ale Marketingului în serviciile sociale (Produs, Personal, Plasare, Preț, Promovare)</p>
<b>14. Sisteme umane care oferă servicii sociale.</b>	
<p><i>UC50.</i> Recunoașterea varietății de Sisteme umane care oferă servicii sociale.</p> <p><i>UC51.</i> Relevarea celor mai importante misiuni ce le realizează aceste instituții</p> <p><i>UC52.</i> Caracterizarea fiecărei funcții ,oferind recomandări concrete pentru respectarea lor.</p>	<p>Organizații și instituții. Definirea noțiunilor. Misiune și scopuri.</p> <p>Caracteristici ale organizațiilor/instituțiilor care oferă servicii sociale.</p>
<b>15. Funcțiunile organizației de asistență socială.</b>	
<p><i>UC53.</i> Descrierea funcțiilor organizației de asistență socială.</p> <p><i>UC54.</i> Formularea de judecăți cu referire la fiecare funcție.</p>	<p>Funcțiunea de cercetare-dezvoltare;</p> <p>Funcțiunea de producție;</p> <p>Funcțiunea de marketing și comunicare externă;</p> <p>Funcțiunea financiar-contabilă;</p> <p>Funcțiunea de personal;</p>

16. Supervizarea și evaluarea performanțelor în serviciile de asistență socială	
<p>UC55. Să explice funcțiile supervizării:</p> <p>UC56. Asigurarea calității performanței angajatului, înțelegerea și punerea în aplicare a politicilor și procedurilor organizației conform standardelor prestabilite, revizuirea regulată a muncii, alocarea unei încărcături adecvate de sarcini de muncă.</p> <p>UC57. Propunerea de variante de supervizare</p>	<p>Relația supervizare –evaluarea performanțelor. Probleme de supervizare</p> <p>Pregătirea</p> <p>Acordul de anulare a ședinței de supervizare</p> <p>Confidențialitatea</p>
17. Managementul de caz.	
<p>UC58. Prezentarea managementul de caz ca o metodă de coordonare a tuturor activităților de asistență socială și protecție socială desfășurate în interesul beneficiarului de către profesioniști de diferite servicii sau instituții publice și private.</p> <p>UC59. Identifice etapele managementului de caz.</p> <p>UC60. Elaborarea de planuri concrete de realizare a unui management de caz.</p>	<p>Managementul de caz.</p> <p>Caracteristici distincte:</p> <p>Factori, Forme, principii, obiective, funcții.</p> <p>Specificul managementului de caz:</p> <p>Sesizarea cazului, contactul inițial și definirea problemei, evaluarea inițială, evaluarea complexă, planificarea intervenției și revizuire, monitorizarea, reevaluarea, închiderea cazului.</p>
18. Delegarea funcțiilor	
<p>UC61. Explicarea esenței delegării funcțiilor ca componentă importantă în asigurarea calității și parteneriatului</p>	<p>Delegarea funcțiilor.</p>
19. Cultura organizațională a instituției	
<p>UC62. Aprecierea importanței stabilirii și dezvoltării unei culturi organizaționale eficiente</p>	<p>Cultura organizațională a instituției.</p>
20. Sănătatea organizațională a instituției	
<p>UC63. Detectarea indicatorilor care caracterizează sănătatea organizațională</p>	<p>Sănătatea organizațională a instituției.</p> <p>Inventarul de sănătate a organizației( OHI)și Chestionarul descriptiv al climatului organizațional (OCDQ)</p>



## VII. Studiu individual ghidat de profesor

Materii pentru studiul individual	Produse de elaborat	Modalități de evaluare	Termeni de realizare
<b>1. Obiectul de studiu al Managementului social. Precizări conceptuale.</b>			
Obiectul de studiu al Managementului social. Precizări conceptuale. Managementul – Artă, Știință, Stare de spirit.	Prezentarea schemei „Spațiu managerial” Referate : Managementul – Artă, Știință, Stare de spirit	Prezentarea produsului	Săptămâna 1
<b>2. Principii ale managementului social.</b>			
Principii ale managementului social.	Elaborarea pliantelor	Prezentarea	Săptămâna 2
<b>3. Funcții ale managementului social</b>			
Funcții ale managementului social	Elaborarea Hărții Conceptuale	Elaborarea Hărții Conceptuale	Săptămâna 2
<b>4. Stiluri manageriale</b>			
Stiluri manageriale	Referate, studiu de caz	Prezentarea	
<b>5. Funcții manageriale ale asistentului social.</b>			
Funcții manageriale ale asistentului social. Planificare, organizare, control, evaluare, consiliere. Dimensiunea conceptuală a monitorizării. Competențe principale necesare asistenților sociali. Capacități profesionale sociale.	Fișa postului asistentului social	Prezentarea	
<b>6. Planificarea și organizare.</b>			
Documente de planificare: Definiție, roluri, funcțiile planificării.	Elaborarea referatelor	Prezentarea	

7. Procesul decizional.			
Adoptarea Definiție și clasificare. Etapile Procesul decizional. Pregătirea deciziei . Adoptarea deciziei și a măsurilor de aplicare. Aplicarea deciziei și urmărirea îndeplinirii ei	Elaborarea schemei procesului decizional		
8. Tipuri de control în instituții de Asistență Socială			
Tipuri de control în instituții de Asistență Socială Pregătirea, organizarea. Desfășurarea controlului. Evaluarea personalului	Elaborarea fișei de control pentru fiecare tip de control. Studii de caz. Joc de rol. Simulări	Prezentarea	
9. Managementul comunicării.			
Conceptul de comunicare managerială. Funcțiile și canalele comunicării manageriale. Tipuri și modalități ale comunicării manageriale. Bariere în comunicare	Comunicări, Prezentări PP, Referate, Pliante	Prezentări aplicând instrumentele comunicării: Voce, Tăcere, privire, comunicarea non verbală, limbajul corpului.	
10. Managementul cercetării.			
Motivarea alegerii temei. Fundamentarea științifică documentară a temei. Precizarea ipotezei de lucru, a obiectivelor și metodelor cercetării. Prezentarea și interpretarea datelor	Suport de curs -recomandare la tema : Managementul în domeniul Asistenței Sociale. Subiectul –la discreția studentului	Prezentarea	
11. Managementul schimbării în serviciile sociale.			
Schimbarea la nivelul sistemului organizației. Schimbarea la nivelul culturii organizaționale. Strategia generală a schimbării	Propuneri de schimbare în cadrul instituției.	Prezentarea Joc de rol, dezbateri.	

condițiilor pentru succesul schimbării.			
<b>12. Managementul calității în serviciile sociale.</b>			
Controlul calității totale în serviciile sociale. Procese ce asigură calitatea în asistența socială Domenii și criterii de asigurare a calității în asistența socială	Identificarea atribuțiilor Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Asistența Socială.	Demonstrarea abilităților de argumentare a criteriilor calității. Cunoașterea cadrului legal în domeniul de Asigurare a Calității în Asistența Socială	
<b>13. Elemente de marketing în serviciile sociale.</b>			
Cei 5 P ale Marketingului în serviciile sociale (Produs, Personal, Plasare, Preț, Promovare)	Elaborarea atributelor de marketing. Postere, Pliante, Fluturași, Video.	Argumentarea rolului marketingului în procesul managementului social	
<b>14. Sisteme umane care oferă servicii sociale</b>			
Organizații și instituții. Definirea noțiunilor. Misiune și scopuri. Caracteristici ale organizațiilor/instituțiilor care oferă servicii sociale	Să identifice varietatea de Sisteme umane care oferă servicii sociale la nivel local și național.	Prezentarea/ Relevarea celor mai importante misiuni ce le realizează aceste instituții.	
<b>15. Funcțiunile organizației de asistență socială.</b>			
Funcțiunea de cercetare-dezvoltare Funcțiunea de producție Funcțiunea de marketing și comunicare externă Funcțiunea financiar-contabilă Funcțiunea de personal	Elaborarea Hărților Conceptuale Cu referire la Funcțiunile organizației de asistență socială.	Caracterizarea fiecărei funcții ,oferind recomandări concrete pentru respectarea lor	
<b>16. Supervizarea și evaluarea performanțelor în serviciile de asistență socială</b>			
Relația supervizare –evaluarea	Elaborarea	Să argumenteze	

performanțelor. Probleme de supervizare Pregătirea Acordul de anulare a ședinței de supervizare Confidențialitatea	unui plan de supervizare	funcțiile supervizării: Prezentare, argumentare	
<b>17. Managementul de caz.</b>			
Caracteristici distincte: Factori, Forme, Principii, Obiective, Funcții. Specificul managementului de caz: Sesizarea cazului, contactul inițial și definirea problemei, evaluarea inițială, evaluarea complexă, planificarea intervenției și revizuire, monitorizarea, reevaluarea, închiderea cazului.	Să identifice etapele managementul ui de caz. Să elaboreze planuri concrete de realizare a unui management de caz.	Să definească managementul de caz ca o metodă de coordonare a tuturor activităților de asistență socială și protecție socială desfășurate în interesul beneficiarului de către profesioniști de diferite servicii sau instituții publice și private.	
<b>18. Delegarea funcțiilor-prerogativă și succes manageri</b>			
Delegarea funcțiilor-prerogativă și succes managerial	Elaborarea fișei de repartizare a funcțiilor în corespundere cu particularitățile individuale ale fiecărui angajat	Prezentarea fișelor de funcție .	
<b>19. Sănătatea organizațională a instituției</b>			
Sănătatea organizațională a instituției Indicatori ai sănătății organizaționale a instituției.	Să aplice Chestionarul descriptiv al climatului organizațional în una din instituțiile de aplicație	Prezentarea rezultatelor chestionării și a Inventarul de sănătate a organizației( OHI) și Chestionarul descriptiv al climatului organizațional (OCDQ)	

20. Cultura organizațională a instituției			
Cultura organizațională a instituției	Să aplice Chestionare și teste pentru identificarea nivelului culturii organizaționale în instituțiile de aplicație.	Analiza conceptelor de cultură și de valoare, acestea reprezentând baza metodologică pentru elaborarea teoriei culturii organizaționale.	
21. Ghid practic al autoformării manageriale			
Managementul influențării. Managementul relațiilor. Managementul stresului	Selectare tehnicilor de gestionare a relațiilor Elaborarea unui ghid <i>Management în domeniul Asistenței sociale</i>	Prezentarea ghidului. Prezentarea practică a tehnicilor de gestionare a relațiilor.	
22. Activitate de totalizare			
Activitate de totalizare	Elaborarea	Prezentarea portofoliilor	

## VIII. Lucrări practice recomandate

- 1.Referate : Managementul – Artă, Știință, Stare de spirit
- 2.Elaborarea pliantelor Principiile Managementului social
- 3.Fișa postului asistentului social
- 4.Elaborarea fișei de control pentru fiecare tip de control.
- 5.Comunicări,Prezentări PP, Referate, Pliante
- 6.Suport de curs -recomandare la tema :Managementul în domeniul Asistenței Sociale. Subiectul –la discreția studentului.
- 7.Identificarea atribuțiilor Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Asistența Socială.



8.Elaborarea atributelor de marketing a Instituțiilor de Asistență Socială: Postere, Pliante, Fluturași, Video.

9.Să identifice varietatea de Sisteme umane care oferă servicii sociale din localitățile de baștină.

10.Elaborarea Hărților Conceptuale cu referire la :Funcțiunile organizației de asistență socială.

11.Elaborarea unui plan de supervizare

12.Să identifice etapele managementului de caz.

13.Să elaboreze planuri concrete de realizare a unui management de caz

14.Să aplice Chestionare și teste pentru identificarea nivelului culturii organizaționale în instituțiile de aplicație.

15.Să aplice Chestionarul descriptiv al climatului organizațional în una din instituțiile de aplicație

16.Elaborarea portofoliilor

## **IX. Sugestii metodologice**

Curriculumul la modulul " Managementul în domeniul Asistenței sociale" are drept scop formarea și dezvoltarea competențelor profesionale ale elevilor din învățământul profesional tehnic postsecundar Locul de desfășurare a activităților de învățare se recomandă a fi o sală echipată cu o tablă interactivă, conexiune la Internet – pentru îmbunătățirea instruirii interactive. La lecțiile practice și de laborator este necesar să existe un număr de stații de lucru egal cu numărul elevilor din clasă. Se propune utilizarea metodelor de predare-învățare activ-participative, printre avantajele cărora putem enumera următoarele:

- Sunt centrate pe elev și activitate;
- Pun accent pe dezvoltarea gândirii, formarea aptitudinilor și a deprinderilor;
- încurajează participarea elevilor, inițiativa, implicarea și creativitatea;
- determină un parteneriat profesor-elev prin realizarea unei comunicări multidirecționale;

Se recomandă orientarea către metode bazate pe rezolvarea unor sarcini de lucru, utilizându-se cu precădere rezolvarea unei game cât mai variate de aplicații practice și punându-se accent pe realizarea cu exactitate și la timp a cerințelor sarcinilor de lucru. Realizarea proiectelor în cadrul activităților practice va urmări dezvoltarea abilităților de lucru în echipă.

Se vor alege cele mai potrivite metode didactice: descoperire, discuția în grup, dezbateri/masa rotundă, studiul de caz, observarea individuală, discuții-panel, Diagrama Venn, Explozia Stelară, Etc. Specificul modulului impune metode didactice interactive, recomandând mai ales învățarea prin metode practice/activități de laborator, proiecte, portofoliul electronic. În activitățile individuale, accentul se va pune pe studiere, analiza și sistematizarea materialului teoretic și practic în scopul îndeplinirii sarcinilor de lucru individual. Acestea vor fi prezentate în formă de portofolii, proiecte, sarcini specifice etc.

## **X. Sugestii de evaluare a competențelor profesionale**

Axarea procesului de învățare-predare-evaluare pe competențe presupune efectuarea evaluării pe parcursul întregului proces de instruire. Evaluarea continuă va fi structurată în evaluări formative și evaluări sumative (finale) ce țin de interpretarea creativă a informațiilor și de capacitatea de a rezolva situațiile de problemă.

Activitățile de evaluare vor fi orientate spre motivarea elevilor și obținerea unui feedback continuu, fapt ce va permite corectarea operativă a procesului de învățare, stimularea autoevaluării și a evaluării reciproce, evidențierea succeselor, implementarea evaluării selective sau individuale.

Pentru a eficientiza procesele de evaluare, înainte de a demara evaluările, cadrul didactic va aduce la cunoștința elevilor tematica lucrărilor, modul de evaluare (bareme/grile/criterii de notare) și condițiile de realizare a fiecărei evaluări.

**Produsele recomandate pentru evaluarea nivelului de dezvoltare a competențelor cognitive, atitudinale și aplicative sunt prezentate mai jos:**

- Să formeze capacități de a disocia între tradițional și modern în domeniul conducerii la toate nivelurile;
- Să argumenteze măsura în care asistenții sociali înșiși sunt parteneri ai managerului în managementul social.
- Să releve măsuri în care profilul de competență al managerului poate modifica așteptările și expectanțele, modul de formare explicită a sa.
- Să explice principiile manageriale în procesul formării grupului social.
- Să aplice principiile manageriale în procesul formării grupului social.
- Să organizeze activități sociale utilizând stiluri manageriale variate.
- Să elaboreze și să aplice fișa postului și a rolurilor manageriale.
- Să cunoască și să aplice actele normative în care sunt prevăzute atribuțiile categoriei de funcții îndeplinite.
- Să proiecteze activități manageriale.
- Să manifeste capacități și competențe juridice, psihopedagogice, economice-financiare și administrativ-gospodărească.

## XI. Resursele necesare pentru desfășurarea procesului de studii

Cerințe față de sălile de curs	
Pentru orele teoretice	Sala de curs
Pentru orele practice	Sala de curs, Biblioteca, Vizite de studii în instituțiile de aplicații
Cerințe tehnice	
Respectarea cerințelor ergonomice	Mese și scaune comode, iluminare conform standardelor, respectarea duratei orelor de curs și a pauzelor, aplicarea judicioasă a metodologiei de predare, învățare-evaluare

## XII. Resursele didactice recomandate elevilor.

Nr. crt.	Denumirea resursei	Locul în care poate fi consultată/ accesată/ procurată resursa	Numărul de exemplare disponibile
1.	<i>Tratat de asistență socială.</i> George Neamțu, Polirom, 2003	Catedra Asistență socială	1
2.	<i>Asistența Socială în contextul transformărilor din RM;</i> M. Bulgaru. Ed. „Cu drag” S.R.L. Chișinău, 2008.	Sala de lectură	5
3.	<i>Asistența Socială. Ghid de studii</i> Maria Bulgaru, Stela Milicenco, USM, TEMPUS	Catedra Asistență socială	1
4.	<i>Managementul timpului</i> Carabet Natalia, Chișinău, 2006	Catedra Asistență socială	1
5.	<i>Comunicare eficientă,</i> Ion- Ovidiu Pânișoară, Collegium, Polirom, 2008	Sala de lectură	2
6.	<i>Putere de convingere,</i> București, 2002 Napoleon Hill	Catedra Asistență socială	1
7.	<i>Comunicare și resurse umane</i> Viorica Aura Păuș Collegium, Polirom, 2006	Sala de lectură	2
8.	<i>Managementul general și strategic în Educație ( Ghid practic)</i> Alois Gherguț, Collegium, Polirom.	Sala de lectură	3

9.	<i>Management educațional</i> , V.Cojocaru, L.Slutu	Sala de lectură	10
10.	<i>Aspecte teoretice și practice ale asistenței sociale</i> Maria Bulgaru, Chișinău, 2003	Catedra Asistență socială	1