FIŞA DISCIPLINEI

Dezvoltare organizațională si măsurarea performanțelor organizaționale

Anul universitar 2026/2027

1. Date despre program

1.1. Instituția de învățământ superior	**Universitatea Babeș-Bolyai din Cluj Napoca**
1.2. Facultatea	**Facultatea de Sociologie și Asistență Socială**
1.3. Departamentul	**Asistență Socială**
1.4. Domeniul de studii	**Asistență socială**
1.5. Ciclul de studii	**Masterat**
1.6. Programul de studii / Calificarea	**Managementul Serviciilor Sociale / Management of Social Services**
1.7. Forma de învățământ	**Învățământ cu frecvență**

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	**Dezvoltare organizațională și măsurarea performanțelor organizaționale**			Codul disciplinei	**UMR 2312**
2.2. Titularul activităților de curs	**Lect. Univ. Dr. Horia Raboca**				
2.3. Titularul activităților de seminar	**Lect. Univ. Dr. Horia Raboca**				
2.4. Anul de studiu	II	2.5. Semestrul	3	2.6. Tipul de evaluare	Examen
2.7. Regimul disciplinei	Obligatoriu	2.8. Tipul disciplinei		Disciplină de specializare (DS)	

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

3.1. Număr de ore pe săptămână	3	din care: 3.2. curs	2	3.3. seminar/ laborator/ proiect	1
3.4. Total ore din planul de învățământ	42	din care: 3.5. curs	28	3.6 seminar/laborator	14
Distribuția fondului de timp pentru studiul individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)					**ore**
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe (AI)					65
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					12
Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri					28
Tutoriat (consiliere profesională)					1
Examinări					2
Alte activități					-
3.7. Total ore studiu individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)					**108**
3.8. Total ore pe semestru					**150**
3.9. Numărul de credite					**6**

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	Nu e cazul
4.2. de competențe	Nu e cazul

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	Prezență fizică și/sau online
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului	Nu e cazul

6.1. Competenţele dobândite în urma absolvirii programului de studii (se preiau din planul de învăţământ)[1]

Competenţe profesionale	
Codul competenţei	**Competenţă**
CP77	Oferă consultanţă cu privire la îmbunătăţirile de eficienţă
CP78	Analizează contextul unei organizaţii
CP79	Identifică nevoi organizaţionale nedetectate
CP80	Urmăreşte indicatorii cheie de performanţă
Competenţe transversale	
Codul competenţei	**Competenţă**
CT1	Lucrează independent
CT5	Gândeşte analitic
CT8	Se adaptează la schimbare

6.2. Rezultatele învăţării specifice programului de studii (se preiau din planul de învăţământ)[2]

Rezultatele învăţării vizate prin disciplină			
Codul competenţei	**Cunoştinţe şi înţelegere (Knowledge and understanding)**	**Abilităţi academice specifice (Specific academic skills)**	**Responsabilităţi şi autonomie**
CP77 oferă consultanţă cu privire la îmbunătăţirile de eficienţă	C77.3: Capacitatea de a interpreta indicatori cheie de performanţă, rapoarte financiare şi operaţionale pentru a identifica ineficienţele. CP77.4: Înţelegerea modului în care organizaţiile adoptă schimbările şi cum se poate gestiona rezistenţa la schimbare (managemntul schimbării).	A. 77.1 Abilitatea de a diseca fluxuri complexe şi de a găsi cauzele rădăcină (root cause analysis) ale ineficienţelor. A77. 5 Creativitate în dezvoltarea de soluţii inovatoare pentru creşterea productivităţii ţi îmbunătăţire continuă.	R77.1 Responsabilitatea de a analiza corect situaţia actuală şi de a evidenţia riscurile operaţionale. Evaluarea impactului soluţiilor implementate (ROI, timp economisit, reducerea costurilor).
C78 analizează contextul unei organizaţii	C78.1.Cunoaşterea şi aplicarea instrumentelor de analiză organizaţională.	A78.3. Capacitatea de a înţelege cum interacţionează diferitele părţi ale organizaţiei şi cum influenţează acestea performanţa generală (viziune strategică/ big picture).	R77.6 Capacitatea de a trage concluzii independente despre starea organizaţiei şi de a propune acţiuni (ex: schimbări structurale sau de proces), chiar dacă decizia finală de implementare revine managementului de vârf.
CP79 identifică nevoi organizaţionale nedetectate	C72.3. Cunoaşterea cadrelor legislative şi a standardelor minime de calitate pentru diverse tipuri de servicii sociale	79.4 Abilitatea de a traduce nevoile identificate într-un plan de acţiune pentru dezvoltare organizaţională (planificare strategică).	R 79.5 Capacitatea de a decide care nevoi sunt critice şi necesită intervenţie imediată, în funcţie de impactul asupra organizaţiei

[1] Se vor prelua din Planul de învăţământ al programului de studii acele competenţe profesionale şi/sau transversale la dezvoltarea cărora contribuie disciplina pentru care se elaborează fişa disciplinei. Pentru fiecare competenţă se va prelua întregul enunţ, inclusiv codul competenţei, cu formularea care apare în planul de învăţământ, fără modificări. Dacă nu se preia nici o competenţă din oricare din cele două categorii, se şterge linia din tabel aferentă acelei categorii.

[2] Se menţionează rezultatele învăţării specifice programului de studiu la dezvoltarea cărora contribuie disciplina pentru care se elaborează fişa. Enunţurile, preluate fără modificări din Planul de învăţământ în funcţie de tipul disciplinei (DF/DS/DC) se trec în dreptul competenţei asociate.

CP80 urmăreşte indicatorii cheie de performanţă	C80.1 Înţelegerea conceptelor de management al performanţei (objective şi rezultate cheie), obiective SMART (specifice, măsurabile realizabile, relevante şi limitate în timp) C80.2 Cunoaşterea indicatorilor specifici domeniului de activitate (ex: calitatea serviciilor, satisfacţia clienţilor).	A 80.1 Capacitatea de a colecta, prelucra şi interpreta date cantitative şi calitative pentru a identifica tendinţe, anomalii sau zone care necesită îmbunătăţiri. A80.2 Abilitatea de a diagnostica motivele pentru care un proces nu atinge obiectivele (KPI neîndeplinit).	R80.1 Urmărirea riguroasă şi periodică a indicatorilor (zilnic, săptămânal, lunar) pentru a asigura alinierea cu obiectivele. R80.2 Identificarea riscurilor operaţionale pe baza deviaţiilor de la indicatorii cheie de performanţă R80.3 Iniţierea acţiunilor pentru corectarea performanţelor neplanificate sau inferioare.

7. Rezultatele învăţării specifice disciplinei

Cunoştinţe şi înţelegere (Knowledge and understanding)
Cunoştinţe privind evaluarea şi măsurarea performanţelor organizaţionale
Cunoştinţe privind schimbarea organizaţională
Cunoştinţe privind diagnoza şi dezvoltarea organizaţionale
Abilităţi academice specifice (Specific academic skills)
Va putea implementa sisteme de măsurare a performanţelor instituţionale şi/sau de măsurare a satisfacţia cetăţenilor/clienţilor
Va putea elabora şi să implementa măsuri de diagnoză instrucţională şi de schimbare şi dezvoltare organizaţională
Va putea elabora măsuri de creşterea performanţelor organizaţionale, a calităţii serviciilor şi al satisfacţiei cetăţenilor

8. Conţinuturi

8.1 Curs	**Metode de predare - învăţare**	**Observaţii** [3]
S1. Importanţa şi scopul cursului. Aspecte organizaţionale	Prezentări în PowerPoint şi discuţii libere	
S.2. Schimbare organizaţională – Concepte, tipologii şi teorii privind dezvoltarea organizaţională	Prezentări în PowerPoint şi discuţii libere	
S3. Rezistenţa la schimbare - Teorii şi modele privind rezistenţa la schimbare	Prezentări în PowerPoint şi discuţii libere	
S4. Dezvoltare organizaţională – Definiri conceptuale, teorii şi modele legate de dezvoltare organizaţională	Prezentări în PowerPoint şi discuţii libere	
S5. Diagnoză organizaţională – tipologia, teorii şi modele privind diagnoza organizaţională.	Prezentări în PowerPoint şi discuţii libere	
S6. Intervenţii în programe de managementul schimbării (dezvoltare organizaţională)	Prezentări în PowerPoint şi discuţii libere	
S7. Importanţa şi evoluţia măsurarea performanţelor organizaţionale	Prezentări în PowerPoint şi discuţii libere	
S8. Măsurarea performanţelor organizaţionale – definiri conceptuale, modele şi teorii privind măsurarea performanţelor	Prezentări în PowerPoint şi discuţii libere	
S9. Sisteme de măsurarea performanţelor – metodologia şi elementele măsurării performanţelor organizaţionale	Prezentări în PowerPoint şi discuţii libere	
S10. Modele teoretice de fundamentare a măsurării performanţelor organizaţionale	Prezentări în PowerPoint şi discuţii libere	
S11. Indicatori şi criterii de măsurare a performanţelor. Măsurarea performanţelor financiară şi non-financiară	Prezentări în PowerPoint şi discuţii libere	
S12. Măsurarea şi evaluarea satisfacţiei cetăţenilor (indicele de satisfacţie a cetăţenilor)	Prezentări în PowerPoint şi discuţii libere	
S13. Efecte şi fenomene perverse (negative) care pot apărea odată cu măsurarea performanţelor	Prezentări în PowerPoint şi discuţii libere	

[3] De exemplu aspecte organizatorice, recomandări pentru studenţi, aspecte specifice legate de curs/seminar cum ar fi invitarea unor practicieni în domeniu etc.

S14 Recapitulare/Prezentări de proiecte	Prezentări în PowerPoint şi discuţii libere	
Bibliografie obligatorie 1. Tripon C., Dodu M., Raboca H., Dezvoltare organizaţională şi măsurarea performanţelor, 2013, Ed. Tritonic, Bucureşti 2. Raboca Horia, Măsurarea satisfacţiei clienţilor serviciilor publice, 2008, Ed. Accent, Cluj-Napoca		
8.2 Seminar / laborator	**Metode de predare - învăţare**	**Observaţii**
S1 Prezentarea cerinţelor si tema de proiect	Prezentări în PowerPoint şi discuţii libere	
S.2. Schimbare organizaţională – Concepte, tipologii şi teorii privind dezvoltarea organizaţională	Prezentări şi discuţii libere	
S3. Rezistenţa la schimbare - Teorii şi modele privind rezistenţa la schimbare	Prezentări şi discuţii libere	
S4. Dezvoltare organizaţională – Definiri conceptuale, teorii şi modele legate de dezvoltare organizaţională	Prezentări şi discuţii libere	
S5. Diagnoză organizaţională – tipologia, teorii şi modele privind diagnoza organizaţională.	Prezentări şi discuţii libere	
S6. Intervenţii în programe de managementul schimbării (dezvoltare organizaţională)	Prezentări şi discuţii libere	
S7. Importanţa şi evoluţia măsurarea performanţelor organizaţionale	Prezentări şi discuţii libere	
S8. Măsurarea performanţelor organizaţionale – definiri conceptuale, modele şi teorii privind măsurarea performanţelor	Prezentări şi discuţii libere	
S9. Sisteme de măsurarea performanţelor – metodologia şi elementele măsurării performanţelor organizaţionale	Prezentări şi discuţii libere	
S10. Modele teoretice de fundamentare a măsurării performanţelor organizaţionale	Prezentări şi discuţii libere	
S11. Indicatori şi criterii de măsurare a performanţelor. Măsurarea performanţelor financiară şi non-financiară	Prezentări şi discuţii libere	
S12. Măsurarea şi evaluarea satisfacţiei cetăţenilor (indicele de satisfacţie a cetăţenilor)	Prezentări şi discuţii libere	
S13. Efecte şi fenomene perverse (negative) care pot apărea odată cu măsurarea performanţelor	Prezentări şi discuţii libere	
S14 Prezentări de proiecte		
Bibliografie obligatorie 1. Tripon C., Dodu M., Raboca H., Dezvoltare organizaţională şi măsurarea performanţelor, 2013, Ed. Tritonic, Bucureşti 2. Raboca Horia, Măsurarea satisfacţiei clienţilor serviciilor publice, 2008, Ed. Accent, Cluj-Napoca		

9. Evaluare

Tip activitate	9.1 Criterii de evaluare[4]	9.2 Metode de evaluare[5]	9.3 Pondere din nota finală
9.4 Curs	Înţelegerea conceptelor şi teoriilor din domeniul echipelor	Examen	50 %
9.5 Seminar/laborator	Prezentare si susţinere de proiecte de grup	Susţinere in fata clasei/ pertinenta proiectului	50 % (30 Prezentarea scrisă 20% prezentarea orală)
9.6 Standard minim de promovare			
Promovare se face prin prezentarea de proiect şi prezenţa la examen. Nota finala de promovare este nota 5 (cinci) Echipa de proiect are sa fie prezentată la curs/seminar.			

[4] Criteriile de evaluare trebuie să reflecte direct rezultatele învăţării vizate la nivel de program de studii, respectiv la nivel de disciplină. Mai concret, se evaluează achiziţiile de învăţare menţionate în rezultatele anticipate ale învăţării.

[5] Se recomandă stabilirea atât a metodelor de evaluare finală, cât şi a strategiei de evaluare pe parcurs.

10. Etichete ODD (Obiective de Dezvoltare Durabilă / Sustainable Development Goals)[6]

Data completării:	Semnătura titularului de curs	Semnătura titularului de seminar
15.09.2026		

Data avizării în departament:	Semnătura directorului de departament
...	.....

[6] Selectați o singură etichetă, cea care, în conformitate cu *Procedura de aplicare a etichetelor ODD în procesul academic*, se potrivește cel mai bine disciplinei. Dacă disciplina tratează tema dezvoltării durabile la modul general (de ex. prin prezentarea/introducerea cadrului general al dezvoltării durabile etc.) atunci se poate aloca eticheta generală de Dezvoltare Durabilă. Dacă niciuna dintre etichete nu descrie disciplina, selectați ultima opțiune: „*Nu se aplică nici o etichetă*”.