

FIȘA DISCIPLINEI

Comunicare în administrația publică

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 Științe Politice, Administrative și ale Comunicării
1.3. Departamentul	Administrație și Management Public
1.4. Domeniul de studii	Științe Administrative
1.5. Ciclul de studii	Licență
1.6. Programul de studii / Calificarea	Administrație Publică (la extensia Bistrița)
1.7. Forma de învățământ	Învățământ cu frecvență

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	Comunicare în administrația publică			Codul disciplinei	ULR2241
2.2. Titularul activităților de curs	Lect. univ. dr. Călin Ghiolțan				
2.3. Titularul activităților de seminar	Lect. univ. dr. Călin Ghiolțan				
2.4. Anul de studiu	I	2.5. Semestrul	2	2.6. Tipul de evaluare	Examen
2.7. Regimul disciplinei	Opțional	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)					19
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					18
Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri					19
Tutoriat (consiliere profesională)					0
Examinări					2
Alte activități					0
3.7. Total ore studiu individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)				58	
3.8. Total ore pe semestru				100	
3.9. Numărul de credite				4	

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

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

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	Platforma eLearning a UBB
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului	Platforma eLearning a UBB

6.1. Competențele dobândite în urma absolvirii programului de studii (se preiau din planul de învățământ)

Competențe profesionale	
Codul competenței	Competență
CP1	Utilizarea conceptelor și principiilor fundamentale de organizare și funcționare a structurilor administrative pentru inserția profesională în instituții publice, non-guvernamentale și/sau private
CP2	Identificarea și aplicarea dispozițiilor legale cu privire la sistemul administrativ, inclusiv inițierea și formularea de propuneri de acte normative și/sau administrative

CP5	Administrarea activităților specifice din domeniu, cu respectarea eticii și deontologiei profesionale
Competențe transversale	
Codul competenței	Competență
CT3	Va putea să realizeze o autoevaluare a nevoii de formare profesională și să identifice modalitățile de formare și dezvoltare personală și profesională, în scopul inserției și adaptării la cerințele pieței muncii.

6.2. Rezultatele învățării specifice programului de studii (se preiau din planul de învățământ)

Rezultatele învățării vizate prin disciplină		
Codul competenței	Cunoștințe și înțelegere (Knowledge and understanding)	Abilități academice specifice (Specific academic skills)
CP1	CP1.1. Va cunoaște și va distinge principalele concepte, teorii, metodologii și proceduri utilizate în procesul de comunicare din cadrul structurilor administrative.	A1.1. Va fi capabil să aplice principiile și metodele de bază ale domeniului pentru cercetarea unui aspect de complexitate medie din procesul de comunicare specific structurilor administrative.
CP2	C2.2. Va ști să utilizeze cunoștințele de bază ale domeniului pentru explicarea funcționării diverselor instituții administrative	A2.2. Va fi capabil să identifice care sunt cerințele legale care se aplică unei situații de comunicare sau consultare în sfera publică și să sugereze în mod corect pentru decidenții publici modul specific de comunicare.
CP5	C5.2. Va ști să utilizeze cunoștințele de bază pentru explicarea și interpretarea fenomenelor și proceselor din administrația publică	A5.1. Va fi capabil să își organizeze activitatea pentru a realiza actele care îi sunt necesare pentru sarcinile din fișa postului.

7. Rezultatele învățării specifice disciplinei

Cunoștințe și înțelegere (Knowledge and understanding)
1. Va ști să interpreteze particularitățile diverselor contexte în care trebuie să fie prezentate informațiile de specialitate;
2. Va deține cunoștințele de bază pentru explicarea și interpretarea fenomenelor și proceselor din administrația publică
3. Va ști să analizeze și să interpreteze documente oficiale
Abilități academice specifice (Specific academic skills)
1. Va putea realiza documente specifice organizării și funcționării sistemului administrației publice
2. Va putea realiza comunicate de presă specifice administrației publice

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare - învățare	Observații
Curs introductiv. Prezentare syllabus, tematică, metodă de evaluare	Prezentare generală Î&R	
Comunicarea: concepte fundamentale și elementele procesului de comunicare. Emițător, receptor, mesaj, codificare, decodificare, canale, perturbări și feedback.	Prezentare generală Î&R	
Planificarea și organizarea comunicării eficiente. Identificarea destinatarilor, stabilirea răspunsului dorit, formularea mesajului, alegerea sursei și a mijloacelor de comunicare.	Prezentare generală Î&R	
Particularitățile comunicării în administrația publică. Relația administrație-cetățean și factorii socioculturali, economici, istorici și politici care influențează comunicarea.	Prezentare generală Î&R	
Calitatea și cerințele comunicării administrative. Claritatea, concizia, coerența, relevanța și credibilitatea mesajului; adaptarea la destinatar.	Prezentare generală Î&R	

Tipuri și forme de comunicare în administrația publică. Comunicarea oficială și neoficială; comunicarea verbală, scrisă și nonverbală; frecvența comunicării.	Prezentare generală Î&R	
Comunicarea administrativă și agenda publică. Rolul mass-mediei, mecanismele de procesare a informațiilor și efectele asupra percepțiilor publicului.	Prezentare generală Î&R	
Dreptul la informare și transparența administrației publice. Principiile internaționale și cadrul legislativ românesc prezentate în suport.	Prezentare generală Î&R	
Relațiile cu publicul și imaginea administrației publice locale. Orientarea către cetățean și rolul interacțiunilor cu publicul în construirea imaginii instituției.	Prezentare generală Î&R	
Primirea publicului și adaptarea comunicării la categoriile de cetățeni. Primirea telefonică, prin corespondență și directă.	Prezentare generală Î&R	
Centrul de relații cu publicul: scop, obiective, atribuții și servicii. Rolul centrului în informarea și sprijinirea cetățenilor.	Prezentare generală Î&R	
Organizarea și funcționarea centrului de relații cu publicul. Etapile înființării, poziția în instituție, resursele, programul de lucru și circuitul informațiilor și documentelor.	Prezentare generală Î&R	
Comportamentul funcționarului public în relația cu cetățenii. Ascultarea activă, empatia, respectul, conduita profesională și gestionarea conflictelor.	Prezentare generală Î&R	
Personalul și îmbunătățirea continuă a serviciilor de relații cu publicul. Atribuțiile posturilor, formarea personalului, evaluarea activității și utilizarea feedbackului. Recapitulare	Prezentare generală Î&R	
Bibliografie Ghioltan Calin-Comunicarea in Administratia Publica-suport de curs,2018 • Chiru, Irena (2003). Comunicare interpersonală, București: Tritonic • Gilbert, Daniel T.; Susan T. Fiske, and Lindzey Gardner (1998). The Handbook of Social Psychology, Fourth Edition (2 Volume Set), NY: Oxford University Press • Goodall, Lloyd (1990). Small group communication in organizations, Wm.C. Brown Publisher • Iacob, Dumitru & Ana-Maria Cismaru (2002). Organizația inteligentă: 10 teme de managementul organizației, București: comunicare.ro • Kotler, Philip (2002). Marketing Management, Prentice Hall • Neculau, Adrian (2004). Manual de psihologie socială, Iași: Polirom • Newsom, Doug; Judy Turk & Dean Kruckeberg (2004). This is PR, Wadsworth • Rus, Flaviu Călin (2002). Introducere în știința comunicării și a relațiilor publice, Iași: Institutul European • Stoiciu, Andrei (2000). Comunicarea politică. Cum se vând idei și oameni, București: Editura Humanitas-Libra Turner, Barry A. (1990). Organizațional Symbolism, New York: Walter de Gruyter • Wilcox, Dennis L. (2003). Public Relations: Strategies and Techniques, Allyn & Bacon		
8.2 Seminar / laborator	Metode de predare - învățare	Observații
Seminar introductiv. Prezentare syllabus, tematică, metodă de evaluare	Prezentare cerințe seminar	
Analiza unui proces de comunicare între o instituție publică și un cetățean. Identificarea elementelor comunicării într-un studiu de caz.	Studii de caz, exerciții, dezbateri	
Elaborarea unui plan de comunicare pentru informarea cetățenilor despre un serviciu public. Stabilirea publicului vizat, a obiectivelor, mesajelor și canalelor.	Studii de caz, exerciții, dezbateri	
Identificarea barierelor în comunicarea administrație-cetățean. Analiza unor situații de comunicare deficitară și propunerea unor soluții.	Studii de caz, exerciții, dezbateri	
Evaluarea și reformularea unor mesaje administrative. Transformarea unor texte greu de înțeles în mesaje clare și accesibile cetățenilor.	Studii de caz, exerciții, dezbateri	
Analiza comparativă a formelor de comunicare administrativă. Alegerea formei adecvate pentru diferite situații și interpretarea mesajelor nonverbale.	Studii de caz, exerciții, dezbateri	

Analiza reflectării unei probleme administrative în mass-media. Compararea mesajului instituției cu prezentarea sa în presă și discutarea efectelor asupra cetățenilor.	Studii de caz, exerciții, dezbateri	
Accesul cetățenilor la informațiile de interes public. Formularea unei solicitări de informații și analizarea unui răspuns instituțional.	Studii de caz, exerciții, dezbateri	
Evaluarea relațiilor cu publicul într-o instituție publică locală. Identificarea punctelor forte și a problemelor din perspectiva cetățeanului.	Studii de caz, exerciții, dezbateri	
Simularea comunicării cu cetățenii prin diferite canale. Exersarea unei convorbiri telefonice, redactarea unui răspuns scris și simularea interacțiunii la ghișeu.	Studii de caz, exerciții, dezbateri	
Proiectarea serviciilor unui centru de relații cu publicul. Stabilirea atribuțiilor și a informațiilor oferite pentru principalele solicitări ale cetățenilor.	Studii de caz, exerciții, dezbateri	
Elaborarea unei propuneri de organizare a unui centru de relații cu publicul. Realizarea unei organigrame și descrierea traseului unei cereri în instituție.		
Jocuri de rol privind interacțiunile dificile cu cetățenii. Gestionarea comportamentelor agresive, neîncrezătoare sau temătoare și comunicarea unui refuz argumentat.	Studii de caz, exerciții, dezbateri	
Elaborarea unui proiect de îmbunătățire a relațiilor cu publicul. Definirea responsabilităților personalului, identificarea nevoilor de formare și propunerea unor criterii de evaluare a serviciului. Recapitulare	Studii de caz, exerciții, dezbateri	
Bibliografie Ghioltan Calin-Comunicarea in Administratia Publica-suport de curs,2018 • Chiru, Irena (2003). Comunicare interpersonală, București: Tritonic • Gilbert, Daniel T.; Susan T. Fiske, and Lindzey Gardner (1998). The Handbook of Social Psychology, Fourth Edition (2 Volume Set), NY: Oxford University Press • Goodall, Lloyd (1990). Small group communication in organizations, Wm.C. Brown Publisher • Iacob, Dumitru & Ana-Maria Cismaru (2002). Organizația inteligentă: 10 teme de managementul organizației, București: comunicare.ro • Kotler, Philip (2002). Marketing Management, Prentice Hall • Neculau, Adrian (2004). Manual de psihologie socială, Iași: Polirom • Newsom, Doug; Judy Turk & Dean Kruckeberg (2004). This is PR, Wadsworth • Rus, Flaviu Călin (2002). Introducere în știința comunicării și a relațiilor publice, Iași: Institutul European • Stoiciu, Andrei (2000). Comunicarea politică. Cum se vând idei și oameni, București: Editura Humanitas-Libra Turner, Barry A. (1990). Organizațional Symbolism, New York: Walter de Gruyter • Wilcox, Dennis L. (2003). Public Relations: Strategies and Techniques, Allyn & Bacon		

9. Evaluare

Tip activitate	9.1 Criterii de evaluare	9.2 Metode de evaluare	9.3 Pondere din nota finală
9.4 Curs	Înțelegerea conceptelor, teoriilor și a prevederilor conceptuale	Examen scris	50%
9.5 Seminar/laborator	Verificarea cunoștințelor dobândite de studenți și modul în care aceștia pot pune în practică aspectele teoretice discutate	Proiect aplicat (cerințele vor fi disponibile pe pagina de Moodle a cursului)	50%
9.6 Standard minim de promovare			
Pentru a promova acest curs, studenții trebuie să obțină minim nota finală 5.			

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



Data completării:

16.09.2026

Semnătura titularului de curs

Lect. univ. dr. Călin Ghiolțan

Ghioltan
Calin

Digitally signed by Ghioltan Calin
DN: cn=Ghioltan Calin, o=UBB,
ou=FSPAC,
email=ghioltan@fspac.ro, c=RO
Date: 2026.10.12 15:02:13 +03'00'

Semnătura titularului de seminar

Lect. univ. dr. Călin Ghiolțan

Ghioltan Calin

Digitally signed by Ghioltan Calin
DN: cn=Ghioltan Calin, o=UBB,
ou=FSPAC,
email=ghioltan@fspac.ro, c=RO
Date: 2026.10.12 15:02:27 +03'00'

Data avizării în departament:

28.09.2026

Semnătura directorului de departament

Prof. univ. dr. Bogdana Neamțu

Neamtu
Bogdana

Digitally signed by Neamtu Bogdana
DN: cn=Neamtu Bogdana, o=UBB,
ou=FSPAC, email=neamtu@fspac.ro,
c=RO
Date: 2026.10.10 17:20:46 +03'00'