

CUPRINS

Capitolul 1 – CONSIDERAȚII GENERALE PRIVIND SERVICIILE PUBLICE	7
<hr/>	
1.1. Originea serviciilor publice	7
1.1.1. <i>Dimensiunea socială a serviciilor publice</i>	7
1.1.2. <i>Dimensiunea economică a serviciilor publice</i>	8
1.2. Definirea și clasificarea serviciilor publice	11
1.2.1. <i>Definirea serviciilor publice</i>	11
1.2.2. <i>Clasificarea serviciilor publice</i>	14
1.2.3. <i>Caracteristicile serviciilor publice</i>	16
1.3. Specificitățile serviciului public	17
1.3.1. <i>Modalitățile de execuție a serviciilor publice</i>	17
1.3.2. <i>Dreptul administrativ specific</i>	20
1.3.3. <i>Serviciul universal european</i>	21
1.4. Necesitatea modernizării serviciilor publice	23
1.4.1. <i>Marile mutații ale mediului</i>	24
1.4.2. <i>Efectele acestor mutații asupra serviciilor publice</i>	26
1.5. Dificultatea modernizării serviciilor publice ținând cont de specificitățile acestora	29
1.5.1. <i>Obstacole în calea modernizării serviciilor publice</i>	29
1.5.2. <i>Factorii de reușită ai modernizării serviciilor publice (reformei statului)</i> ...	34
Capitolul 2 – SISTEMUL DE PILOTAJ – CONCEPTE, DEFINIȚII	43
<hr/>	
2.1. Relația sistemului de pilotaj cu managementul strategic și operațional	43
2.1.1. <i>Articularea strategicului și operaționalului într-o abordare de ansamblu</i>	44
2.1.2. <i>Premisele</i>	45
2.1.3. <i>Managementul strategic</i>	47
2.1.4. <i>Managementul operațional: Managementul prin obiective (MPO)</i>	48
2.2. Considerații asupra noțiunii de sistem de pilotaj	51
2.2.1. <i>Rolul managerului într-o organizație</i>	51
2.2.2. <i>Definițiile și principiile sistemului de pilotaj</i>	54
2.2.3. <i>Problematika pilotajului în cadrul serviciului public</i>	56
2.3. Sistemul de informare și sistemul de pilotaj	59
2.3.1. <i>Diferențele legături ale sistemului de pilotaj</i>	59
2.3.2. <i>Nivelurile și valoarea informației de pilotaj</i>	62
2.4. Controlul gestiunii și sistemul de pilotaj	66
2.4.1. <i>Definirea controlului de gestiune</i>	66
2.4.2. <i>Principalele instrumente ale Controlului de Gestiune Bugetară</i>	67
2.4.3. <i>Principalele instrumente ale gestiunii</i>	68
2.4.4. <i>Abordarea extinsă a Controlului de gestiune</i>	71

Capitolul 3 – STRUCTURA UNUI SISTEM DE PILOTAJ	77
3.1. Arhitectura globală a dispozitivului de pilotaj	77
3.2. Topografia tablourilor de bord	81
3.2.1. Urmărirea obiectivelor prioritare	81
3.2.2. Urmărirea funcționării unității.....	83
3.2.3. Urmărirea proiectelor prioritare.....	85
3.2.4. Atenționarea internă și externă	86
3.3. Alegerea indicatorilor	86
3.3.1. Tipuri de indicatori	86
3.3.2. Selecția indicatorilor	90
3.3.3. Formalizarea sistemului de pilotaj	93
3.4. Pilotajul de proiect	100
3.4.1. Locul proiectelor în cadrul misiunilor organizației	101
3.4.2. Diferențele dintre activitățile curente și proiecte	101
3.4.3. Specificitățile managementului de proiect.....	104
3.4.4. Integrarea pilotajului de proiect în pilotajul general al unității	109
Capitolul 4 – PUNEREA ÎN PRACTICĂ A UNUI SISTEM DE PILOTAJ	111
4.1. Etapa de concepere	112
4.1.1. Analiza-diagnostic a unității.....	112
4.1.2. Identificarea principalelor condiții de asigurare a unei bune funcționări.....	115
4.1.3. Analiza modalităților de coordonare - control ale unității.....	116
4.2. Etapa de definire a arhitecturii și topografiei tablourilor de bord	120
4.3. Etapa de construcție a tablourilor de bord	125
4.3.1. Construcția indicatorilor	125
4.3.2. Prezentarea concretă a tablourilor de bord	127
4.4. Validarea dispozitivului de pilotaj	127
4.5. Exploatarea dispozitivului de pilotaj	128
4.5.1. Definirea precisă a rolurilor actorilor	128
4.5.2. Integrarea exploatării tablourilor de bord în managementul organizației	128
4.6. Actualizarea sistemului de pilotaj	130
Bibliografie	135