

**MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE  
UNIVERSITATEA VALAHIA DIN TÂRGOVIȘTE  
FACULTATEA DE ȘTIINȚE ECONOMICE  
Domeniul: MANAGEMENT**

**PERFEȚIONAREA PROCESULUI DE COMUNICARE  
MANAGERIALĂ PRIN DEZVOLTAREA SISTEMULUI  
INFORMAȚIONAL**

**Conducător de doctorat,  
Prof. Univ. Dr. Marius PETRESCU**

**Doctorand,  
Gina – Nuți GHELȚU**

**TÂRGOVIȘTE  
2018**

**CUPRINS**

Cuprinsul tezei de doctorat .....3

Rezumat .....7

Curriculum Vitae.....17

Listă publicații.....25

The content of the thesis .....26

Resume .....30

Curriculum Vitae.....40

Published papers .....46

# **PERFEȚIONAREA PROCESULUI DE COMUNICARE MANAGERIALĂ PRIN DEZVOLTAREA SISTEMULUI INFORMAȚIONAL**

## **Cuprinsul tezei de doctorat**

INTRODUCERE

PARTEA I

STADIUL CUNOAȘTERII ÎN DOMENIU

CAPITOLUL 1

CONSIDERAȚII GENERALE PRIVIND PROCESUL DE  
COMUNICARE

1.1 Tipologia abordărilor în comunicare

1.1.1 Abordarea biologică a comunicării

1.1.2 Abordarea socio-psihologică a comunicării

1.1.3 Abordarea lingvistică a comunicării

1.1.4 Abordarea matematică a comunicării

1.1.5 Abordarea cibernetică a comunicării

1.1.6 Școala de la Palo Alto

1.2 Modele de comunicare

1.2.1 Modelul Maletzke

1.2.2 Modelul lui Gerbner

1.2.3 Modelul Deetz

1.2.4 Modelul Dr. Pamela Shockley-Zalabak

1.2.5 Modelul Robbins

CAPITOLUL 2

COMUNICAREA ORGANIZAȚIONALĂ DIN PERSPECTIVA  
MANAGEMENTULUI

2.1 Comunicarea managerială - instrument principal în activitatea  
organizației

2.2 Rolul procesului de comunicare în luarea deciziilor manageriale

2.3 Comunicarea în instituțiile publice

- 2.3.1 Comunicarea interpersonală în administrația publică
- 2.3.2 Comunicarea externă în administrația publică
- 2.3.3 Comunicarea publică între instituția publică și cetățeni
- 2.2.4 Comunicarea între funcționarii publici și cetățeni

## CAPITOLUL 3

### COMUNICAREA CORPORATIVĂ ÎN CONDIȚIILE SCHIMBĂRII

- 3.1 Bazele comunicării organizaționale
- 3.2 Comunicarea între șef și subordonat
- 3.3 Limbajul verbal și limbajul nonverbal la serviciu
- 3.4 Abordarea organizațională a îmbunătățirii comunicării
- 3.5 Strategii de rezolvare a problemelor. Managementul relațiilor publice
  - 3.5.1 Rolul relațiilor publice în planificarea organizațională generală
  - 3.5.2 Planificarea și managementul activităților de relații publice
  - 3.5.3 Departamentul de relații publice ca sursă și resursă
- 3.6 Canale și medii de comunicare organizațională
  - 3.6.1 Publicitatea - comunicare controlată/necontrolată
  - 3.6.2. Tipuri de informare publică folosite în organizații ca practică de relații publice
  - 3.6.3 Informarea publică – comunicare controlată/necontrolată
- 3.7 Conceptul de schimbare organizațională
  - 3.7.1. Aspecte ale procesului de schimbare
  - 3.7.2 Dezvoltarea organizațională și schimbarea organizațională planificată

## PARTEA A II A

### PRACTICI ACTUALE CARE VIZEAZĂ PERFECTIONAREA PROCESULUI DE COMUNICARE MANAGERIALĂ

## CAPITOLUL 4

### ANALIZA DIMENSIUNII TEHNOLOGICE A COMUNICĂRII ȘI A SOLUȚIILOR IT&C UTILIZATE CA SUPORT AL PROCESELOR DE COMUNICARE

4.1 Metodologia cercetării

4.2 Soluții de comunicare utilizate ca instrumente de management al comunicării

4.3 Soluții IT&C pentru procesele de comunicare internă

4.3.1 Platforme colaborative și soluții de comunicare în cadrul echipelor virtuale

4.3.2 Tipologia platformelor suport pentru procesele de comunicare internă

4.4 Soluții IT&C pentru procesele de comunicare externă

4.4.2 Comunicarea companie-client prin tehnologii Customer Relationship Management

4.4.3 Comunicarea instituție publică - cetățean prin intermediul sistemelor electronice

4.5 Soluții IT&C destinate optimizării comunicării în cadrul proceselor de training și învățare organizațională

## CAPITOLUL 5

# CONTRIBUȚII ÎN PLAN APLICATIV PRIVIND DEZVOLTAREA UNUI MODEL DE MODERNIZARE MANAGERIALĂ A COMUNICĂRII ÎN SISTEMUL ADMINISTRAȚIEI PUBLICE DIN ROMÂNIA

5.1 Prezentarea succintă a modelului

5.2 Reconsiderarea relației instituție publică - stakeholderi, premisă a modelului de management al comunicării

5.3 Prezentarea detaliată a modelului

5.3.1 Tipologia nevoilor de comunicare organizațională

5.3.2 Funcții specifice ale modelului de comunicare organizațională

5.4 Îmbunătățirea accesului la servicii publice prin satisfacerea la un nivel superior a nevoilor de comunicare exprimate de cetățeni și mediul de afaceri

5.5 Metodologia de proiectare a modelului

5.5.1 Prioritizarea nevoilor de comunicare exercitate de stakeholderi

5.5.2 Arhitectura funcțională a sistemului de satisfacere a nevoilor de comunicare

## CAPITOLUL 6

### IMPLEMENTAREA UNUI PROGRAM DE COMUNICARE ÎN VEDEREA ÎMBUNĂTĂȚIRII EFICIENȚEI ADMINISTRATIVE ÎN ROMÂNIA, COMPARATIV CONCEPTULUI DE COMUNICARE EXISTENT LA NIVELUL INSTITUȚIILOR EUROPENE

6.1. Demersuri europene cu implicații pe linia evoluției tehnologiei informațiilor și comunicațiilor

6.2 Abordări globale cu privire la comunicarea în sistemul public

6.3 Provocări la adresa serviciilor publice de comunicare europene

6.4 Programe de îmbunătățire a conceptului de e-comunicare la nivelul statelor europene

6.1.2 Utilizarea platformelor digitale de comunicare în România

6.5 Propunere privind implementarea unui program modern de management administrativ în România

6.6 Realizarea unui sondaj public în vederea determinării oportunității implementării platformei digitale la nivelul țării noastre

6.6.1 Structura chestionarului utilizat

6.6.2 Eșantionul folosit în aplicarea chestionarului în instituțiile publice

6.6.3 Prezentarea, analiza și interpretarea datelor obținute

6.6.4 Concluziile sondajului

6.6.5 Interpretarea rezultatelor

## CONCLUZII

## LISTA FIGURILOR

## LISTA TABELELOR

## BIBLIOGRAFIE

**CUVINTE CHEIE:** management, comunicare, informație, organizație, funcționar public, IT&C, instituție publică, platformă de comunicare, e-comunicare

## **Rezumat**

Noțiunea de „a comunica”, în accepțiunea ei cea mai simplă, înseamnă a vorbi și a înțelege. Orice tip de comunicare presupune reciprocitate, dialog. În această lume a interdependențelor multiple, relația dintre indivizi, precum și cea dintre individ și mediul său de viață, ocupă un loc central. Unul dintre aspectele cele mai importante ale vieții sociale are în vedere interacțiunile de orice natură ale indivizilor. Pe lângă stabilirea și întreținerea relațiilor interumane, viața în grup duce și la situații de natură conflictuală.

Unul dintre mediile de viață în care componenta de grup se manifestă cel mai pregnant este cel al locului de muncă. Organizațiile sunt sisteme vii, care constau în unități care interacționează între ele, care au roluri bine definite, interdependente, care trebuie să își desfășoare activitatea într-un mediu structurat, cu resurse clar definite.

În orice fel de activitate profesională, comunicarea înseamnă a te pune de acord asupra a ceea ce vrei să realizezi și a duce la bun sfârșit acest lucru împreună cu cei din grupul profesional. Pentru a realiza acest lucru nu este suficient doar să ai aceleași obiective. Trebuie să depășești aceleași provocări pentru a da același sens activității întreprinse, iar aceasta nu se poate obține decât prin comunicare.

Comunicarea este omniscientă, este peste tot prezentă în jurul nostru și prin funcțiile sale de convingere și influențare devine și omnipotentă. În toate domeniile vieții există comunicare. În trecut comunicarea se realiza pe cale directă, oamenii vorbind mai mult

între ei. Comunicarea modernă se realizează printr-o multitudine de modalități rapide și eficiente.

Mai ales în activitățile care țin de domeniul relațiilor publice, dar și în cele aferente serviciilor publice, intervine comunicarea cu publicul, comunicare ce trebuie abordată în mod diferit deoarece fiecare dintre participanții la acest tip de comunicare are obiective și scopuri diferite. Comunicarea se realizează doar în prezența interlocutorilor, fie aceștia aproape sau la distanță.

În perioada contemporană, comunicarea la distanță a luat proporții importante, deoarece sistemele informatice și de comunicații ne oferă alternativa de a comunica mai facil, mai repede și mai eficient, lăsând posibilitatea de a îndeplini mai multe activități în aceeași perioadă de timp.

Viața din cadrul unei instituții publice, ca de altfel din cadrul oricărui tip de organizație, este de natură să stimuleze comparațiile, competițiile, conflictele și comunicarea dintre departamente și indivizi.

Pentru ca organizațiile să fie eficiente și eficace în atingerea obiectivelor propuse, personalul acestora trebuie să împărtășească o viziune comună asupra a ceea ce își propune să realizeze, cum ar fi obiectivele pentru fiecare unitate structurală, parte a organigramei.

Pentru a realiza însă acest lucru, trebuie ca managerul să aibă o imagine clară și corectă pe de o parte asupra relațiilor din cadrul organizației pe care o conduce, și pe de altă parte asupra procesului de comunicare. Pregătirea, luarea și aplicarea deciziei constituie un proces amplu, complex, în care comunicarea, deși este o variabilă mai puțin evidentă, reprezintă un element cheie pentru teoria organizațiilor în procesul decizional.

Dat fiind faptul că atât în cadrul organizațiilor cât și în relațiile dintre acestea comunicarea managerială este foarte



importantă, lucrarea de față se axează pe perfecționarea sistemului de comunicare.

Motivul pentru care mi-am ales această temă este dorința de a vedea în ce măsură este pregătită societatea românească să introducă în sectorul public un nou sistem modern de comunicare, în ce măsură acesta ar putea deveni operațional și dacă societatea românească este pregătită să utilizeze un astfel de instrument.

Totodată, trebuie analizat ce se poate întâmpla cu comunicarea directă dintre oameni dacă totul începe să se bazeze pe sistemele moderne de comunicare și dacă acest lucru poate deveni periculos. Comunicarea electronică se diferențiază de comunicarea clasică prin modul de transmitere a mesajului. Dacă în mod tradițional comunicarea se face între emițător și receptor în mod direct, comunicarea electronică se poate realiza între un emițător și mai mulți receptori folosind diferite modalități electronice.

Comunicarea electronică a creat o nouă formă de comunicare, metode noi ce crează posibilitatea de a transmite mesaje instant, fără a ține cont de barierele distanței. În mare parte, comunicarea electronică se realizează cu ajutorul Internetului, dar și cu ajutorul altor mijloace tehnologice electronice - telefonul, faxul, telexul, pagere etc.

Comunicarea electronică cunoaște și a cunoscut un ritm accelerat de dezvoltare. În 1997, numărul utilizatorilor de Internet din toată lumea se ridică la 100 de milioane de persoane. Datorită dorinței de comunicare a omului, comunicarea electronică s-a dezvoltat de la simpla scrisoare care ajungea cu greu la destinatar și uneori prea târziu, la scrisoarea electronică, cunoscută ca e-mail. Pentru a transmite o scrisoare erau folosite diferite modalități - soli, curieri, poștalion, corăbii, tren, avion.

Apoi au apărut telegraful și telefonul, însă aceste variante presupuneau costuri suplimentare și nu erau la îndemâna tuturor. În urmă cu peste 35 de ani a apărut poșta electronică, iar Internetul a

schimbat radical modul în care oamenii comunică între ei. Astăzi, majoritatea mesajelor se transmit cu ajutorul Internetului. pentru angajații instituțiilor publice anulând comunicarea directă dintre aceștia.

În instituțiile publice din România, comunicarea electronică se află încă în procesul de dezvoltare. Fondurile europene pentru dezvoltarea și modernizarea administrației publice au ajutat însă prefecturile și primăriile din România și din Uniunea Europeană să-și modernizeze serviciile oferite cetățenilor de către angajați.

Odată cu aderarea României la Uniunea Europeană, funcționarii publici au învățat să comunice într-un nou mod. Primii pași în implementarea conceptului de comunicare electronică au fost deja făcuți de către Guvernul României și de câteva administrații publice românești. Folosirea Internetului în comunicarea dintre stat și cetățeni reprezintă o condiție pentru dezvoltarea societății informaționale.

Astfel, funcționarii din administrația publică au și vor avea în continuare nevoie să integreze în munca administrativă și de birou tehnicile moderne de comunicare în scopul creșterii calității serviciilor pe care le oferă cetățenilor.

Informatizarea instituțiilor are un rol important în procesul de comunicare. Dezvoltarea sistemului informatic de e-administrație va redefini relația dintre cetățean și administrația publică sau între mediul de afaceri și administrația publică, dar și în interiorul administrațiilor publice. Astfel, accesul la serviciile și informațiile publice vor fi facilitate prin intermediul tehnologiei informației.

În vederea abordării acestora problematici, demersul stiintific a avut la baza un numar mare de surse bibliografice, reprezentate de carti, articole, studii, cercetari si pagini web din tara si din strainatate. Astfel, daca cercetarea focalizata pe dimensiunile conceptuala si tehnologica ale comunicarii s-a realizat în baza unei documentari preponderente din literatura de specialitate din

România, cea orientată pe dimensiunea modelării economico-matematice a comunicării s-a bazat pe literatura străină, în principal datorită gradului său de noutate.

Comunicarea își pune amprenta în mod hotărâtor asupra managementului și conținutului muncii manageriale, a relațiilor de grup și interacțiunilor de la nivelul oricărei organizații. Ea poate reprezenta un factor de competitivitate al instituțiilor prin contribuția adusă la ajustarea atitudinilor și la schimbarea comportamentelor în timp util, în sensul dorit, într-un mediu puternic și în continuă schimbare.

Nevoile de comunicare specifice sistemului serviciilor publice au un caracter uniform, deoarece sunt continue în timp și general, deoarece sunt exprimate de persoane fizice și juridice la nivel național. În ceea ce privește caracteristicile sale de bază, continuitatea în timp a acestei nevoi face ca reacția sistemului să vizeze satisfacerea nevoii la un nivel superior, în corelație cu nivelul general de dezvoltare a societății.

Abordarea trebuie să fie proactivă, fiind necesare mai multe iterații, atât pentru a identifica nivelul următor de satisfacere cât și pentru a promova căile de acțiune necesare trecerii la acest nivel. De asemenea, este necesar să fie declanșate acțiunile necesare pentru accelerarea atingerii următorului nivel de satisfacere al nevoii de comunicare.

Chiar și în condițiile în care pârghiile de satisfacere a nevoii de află la dispoziția autorităților administrației publice locale, mecanismul general trebuie abordat într-o manieră centralizată, pornind de la nivelul autorităților administrației publice centrale, avându-se în vedere atât asigurarea unei interoperabilități a instrumentelor utilizate pentru satisfacerea nevoii de comunicare, cât și diversificarea uniformă a nevoii pe nivelele regional și local.

Modelul de management al comunicării deține două pârghii de identificare a nivelurilor de servicii: fie cercetarea specificității

nevoii de comunicare și a modului în care aceasta este satisfăcută în vederea identificării de modalități superioare de satisfacere a ei, fie preluarea nivelelor de satisfacere a nevoii aplicate în alte țări (cum ar fi cele din Uniunea Europeană) aflate într-un stadiu mai avansat al diversificării nevoii de comunicare.

După cum s-a precizat atunci când s-au detaliat componentele modelului de management al comunicării, nivelul de satisfacere al unei nevoi este identificat și gestionat de componenta mecanismul de reglare a sistemului de nevoi de comunicare, fiind urmărite două direcții:

Rezultatele acțiunilor managementului orientate către satisfacerea nevoii de comunicare. Acestea se concretizează, la nivelul studiului de caz analizat, în disponibilitatea unor canale multiple de comunicare, care să înlocuiască procedurile clasice.

Acceptabilitatea de către stakeholderii influențați de nevoia analizată, a nivelelor de satisfacere a nevoii prezentate mai sus este esențială, deoarece există posibilitatea ca nivelul general de dezvoltare economică, culturală, legislativă etc. a societății să nu permită operaționalizarea instrumentelor specifice celor 5 nivele de nevoi de comunicare identificate.

Toate aspectele prezentate conduc, în mod logic, și la schimbări în resursa umană care activează în cadrul sistemului administrației. Caracterul flexibil al modelului de comunicare face ca o deosebită importanță să se acorde mobilității personalului implicat în gestionarea serviciilor publice electronice. Perfecționarea funcției publice rezultă, în cadrul modelului de comunicare, ca reacție a nivelelor de comunicare internă și externă, la politicile de comunicare dezvoltate și la diversificarea acțiunilor și activităților desfășurate pentru gestionarea serviciilor publice electronice.

Componenta de management a sistemului informatic de management al comunicării, este responsabilă de perfecționarea

sistemului decizional din cadrul instituției publice, prin creșterea gradului de informare a factorilor de decizie asupra activității serviciilor publice, ca urmare a îmbunătățirii proceselor de comunicare internă și externă.

La fel ca și în cazul proceselor de comunicare internă și externă, în plan managerial, instituțiile din România se confruntă cu serie de probleme generale, legate în principal de:

- Dificultăți în monitorizarea generală și coordonarea activității serviciilor publice.
- Lipsa pârgurilor legale prin care conducătorii să exercite, în adevăratul sens al cuvântului, atributul de conducere a serviciilor publice.
- Dificultăți în constituirea structurilor necesare managementului situațiilor de urgență.
- Inexistența unei strategii comune de comunicare adoptată la nivelul tuturor instituțiilor publice.

Rezultă, în urma analizei, că principalul instrument de management al sistemului de management al comunicării este necesar să fie tabloul de bord, proiectat pe diferite nivele de agregare a datelor pentru atât pentru managementul mediu și superior al instituțiilor, cât și pentru o serie de stakeholderi reprezentativi din cadrul administrației publice centrale.

Din punct de vedere funcțional, componenta de management a sistemului informatic de management al comunicării trebuie să includă un generator de rapoarte care trebuie să includă cel puțin următoarele funcționalități:

- design de raportare prietenos și accesibil utilizatorilor;
- rularea tuturor rapoartelor din biblioteca de rapoarte (atât a rapoartele predefinite, cât și a celor noi, create cu ajutorul generatorului de rapoarte);
- livrarea rapoartelor către diverse formate structurate, inclusiv în formate accesibile online;

- acces securizat la sistemul de raportare, în baza unui sistem de informații.

Cercetarea științifică „Perfecționarea procesului de comunicare managerială prin dezvoltarea sistemului informațional” cuprinde 6 capitole și a încercat să acopere o arie cât mai largă a problematicii abordate, atât din punct de vedere teoretico-metodologic cât și practic-aplicativ. Contribuția personală a avut ca scop descoperirea unei inovații în ceea ce privește sistemul de comunicare în instituțiile publice din România.

Capitolul 1 prezintă o serie de considerații generale privind procesul de comunicare, fiind alcătuit din tipologia abordărilor în comunicare și modele de comunicare. În capitolul 2 am abordat comunicarea organizațională din perspectiva managementului, cu diverse abordări ale tipurilor de comunicare în instituțiile publice. Capitolul 3 abordează comunicarea corporativă în condițiile schimbării, iar capitolul 4 se focusează asupra analizei dimensiunii tehnologice a comunicării și a soluțiilor IT utilizate ca suport al proceselor de comunicare. Capitolul 5 este reprezentat de un model de modernizare managerială a comunicării în sistemul administrației publice din România. Ultimul capitol, capitolul 6, reprezintă contribuția mea personală în vederea construirii unei idei noi pentru România în ceea ce privește modalitatea de comunicare între instituțiile publice, respectiv propunerea privind introducerea platformei de comunicare „Funcționarul public 1.0”.

Rolul acestei platforme este de a conștientiza și de a asimila mai ușor de către funcționarii publici schimbările aduse de internet asupra modului de lucru și asupra instrumentelor digitale de comunicare utilizate.

Angajații instituțiilor își pot împărtăși cunoștințe și idei, dezvoltându-se astfel un nou proiect de educare a funcționarilor publici, deoarece se dorește renunțarea la clasicele tehnici

birocratice ce îngreunează și încetinează buna funcționare a instituțiilor.

Platforma este concepută să conțină un site de socializare unde fiecare funcționar public se poate loga cu propriul cont, să pună la dispoziția utilizatorilor o carte onlice unde sunt explicate efectele negative ale internetului asupra organizațiilor guvernamentale și funcționarilor publici. Vor exista cursuri postate despre utilizarea internetului și a tipurilor de instrumente digitale de comunicare potrivite pentru tipul de muncă depus de funcționarii publici. O altă secțiune ce ar putea fi întâlnită pe platformă este cea de sfaturi, unde funcționarii își pot împărtăși cunoștințe și experiențe de pe parcursul activității lor.

Pentru a putea fi pus în practică acest proiect este nevoie de o credibilitate ridicată și o siguranță a informațiilor, de aceea propun încheierea unor acorduri de confidențialitate între instituțiile care vor să beneficieze de platforma de comunicare „Funcționarul public 1.0”.

Concluziile demersului științific, bazate pe prelucrarea și analiza răspunsurilor primite de la respondenți din analiza afectuată asupra datelor obținute ca urmare a distribuirii chestionarelor sunt următoarele:

Funcționarii publici atât cei cu funcții de conducere cât și cei cu funcții de execuție sunt dornici de evoluție și deschiși la noi provocări cum ar fi implementarea platformei de comunicare „Funcționarul public 1.0”, fiind un factor important în perfecționarea sistemului de comunicare în instituțiile publice. Există diferențe între metodele de comunicare și rezolvare a problemelor abordate de funcționarii publici, însă opinia generală este aceea că cea mai eficientă, rapidă și accesibilă metodă ar putea fi accesarea platofrmei „Funcționarul public 1.0”.

Consider că acest studiu realizat poate aduce și alte beneficii pentru dezvoltarea și evoluția instituțiilor publice, există suficiente

informații folositoare din centralizarea și analizarea datelor ce pot genera idei și ipoteze și în alte direcții pentru o mai bună funcționare, nu doar în cea a comunicării.

În urma acestei analize cu ajutorul chestionarului au fost verificate capacitățile funcționarilor de evoluție și adaptabilitate la nou, astfel încât să apară îmbunătățiri atât pentru instituții cât și pentru cetățeni.

Pentru evidențierea nevoii implementării unui astfel de program de dezvoltare a comunicării, în cadrul prezentei teze de doctorat se regăsesc datele colectate din răspunsurile la chestionare, atât centralizarea lor în tabele cât și interpretarea grafică.

Consider că rezultatele chestionarelor sunt reprezentative și pot fi utilizate și de către alte entități care doresc implementarea unor noi practici în domeniul comunicării.

Având în vedere complexitatea care caracterizează domeniul de cercetare abordat, multitudinea de situații care pot să influențeze la un moment dat procesele de comunicare organizațională, precum și problemele ridicate de modalitățile de comunicare organizațională, considerăm că, prin contribuțiile evidențiate în cadrul tezei de doctorat, s-au creat premisele de continuare a cercetărilor în această direcție și s-au pus bazele unei noi viziuni și tehnici capabile să accelereze procesul de comunicare managerială prin dezvoltarea sistemului informational.

Considerăm că indiferent de modalitatea aleasă pentru implementarea arhitecturii prezentate, ca și componentă a modelului de management al comunicării, ea satisface într-o măsură însemnată atât necesitățile conducerii instituției publice, cât și pe cele ale cetățenilor, reprezentanților mediului de afaceri, autorităților administrației publice și ale altor stakeholderi externi.



# Curriculum Vitae

|                                                                      |                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Informații personale</b>                                          |                                                                                               |
| Nume / Prenume                                                       | <b>GHELTU GINA – NUȚI</b>                                                                     |
| Adresă(e)                                                            | BUCUREȘTI, sector 6                                                                           |
| Telefon(oane)                                                        | 0755677257                                                                                    |
| E-mail(uri)                                                          | <u><a href="mailto:gina.gheltu@yahoo.com">gina.gheltu@yahoo.com</a></u>                       |
| Naționalitate(-tăți)                                                 | Română                                                                                        |
| Data nașterii                                                        | 15.07.1991                                                                                    |
| Sex                                                                  | Feminin                                                                                       |
| Stare civilă                                                         | Necăsătorită                                                                                  |
| <b>Educație și formare universitară</b>                              |                                                                                               |
| <b>Perioada</b>                                                      | <b>2015- prezent</b>                                                                          |
| Calificarea / diploma obținută                                       | <b>DOCTORAND, domeniul fundamental științe economice, domeniul Management</b>                 |
| Disciplinele principale studiate / competențe profesionale dobândite | Economie, management general, managementul informațiilor, microeconomie, pedagogie, cercetare |

|                                                                    |                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Numele și tipul instituției de învățământ furnizorului formare     | Instituție Organizatoare de Studii de Doctorat (IOSUD) Universitatea Valahia din Târgoviște,             |
| Nivelul clasificarea națională sau internațională                  | în Studii doctorale                                                                                      |
| <b>Perioada</b>                                                    | <b>Iulie 2015</b>                                                                                        |
| Calificarea diploma obținută                                       | <b>MASTER, Managementul Informațiilor</b>                                                                |
| Disciplinele principale studiate competențe profesionale dobândite | Managementul informațiilor, management general, managementul organizației, managementul cunoașterii, etc |
| Numele și tipul instituției de învățământ furnizorului formare     | Facultatea de Științe Economice, Universitatea „VALAHIA” din Târgoviște                                  |
| Nivelul clasificarea națională sau internațională                  | în Studii de master                                                                                      |
| <b>Perioada</b>                                                    | <b>2016 - 2017</b>                                                                                       |
| Calificarea diploma obținută                                       | <b>Program de formare psihopedagogică complet, nivel I și nivel II, regim postuniversitar</b>            |

|                                                                      |                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disciplinele principale studiate / competențe profesionale dobândite | Pedagogie, Managementul clasei de elevi, Comunicare, Psihologia educației, etc                       |
| Numele și tipul instituției de învățământ furnizorului formare       | Departamentul pentru Pregătirea Personalului Didactic (DPPD), Universitatea „VALAHIA” din Târgoviște |
| Nivelul clasificarea națională sau internațională                    | în Studii postuniversitare de perfecționare                                                          |
| <b>Perioada</b>                                                      | <b>28 noiembrie 2013</b>                                                                             |
| Calificarea / diploma obținută                                       | <b>Curs Managementul riscului, concepte de bază și implementare la nivelul instituțiilor publice</b> |
| Disciplinele principale studiate / competențe profesionale dobândite | Management general, managementul riscului, riscul în entitățile publice, riscul și schimbarea        |
| Numele și tipul instituției de învățământ furnizorului formare       | Ministerul Finanțelor Publice, Școala de Finanțe Publice și Vamă                                     |

|                                                                      |    |                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nivelul clasificarea națională sau internațională                    | în | Certificat perfecționare                                                                                         |
| <b>Perioada</b>                                                      |    | <b>2010-2013</b>                                                                                                 |
| Calificarea diploma obținută                                         | /  | <b>Economist licențiat</b>                                                                                       |
| Disciplinele principale studiate / competențe profesionale dobândite |    | Macroeconomie, Management, Economia serviciilor, marketing, economia întreprinderii, economia turismului, etc.   |
| Numele și tipul instituției în învățământ furnizorului formare       |    | <b>Facultatea de Economia Turismului de Intern și Internațional, Universitatea /Româno – Americană București</b> |
| Nivelul clasificarea națională sau internațională                    | în | Studii universitare cu licență                                                                                   |
| <b>Perioada</b>                                                      |    | <b>2006-2010</b>                                                                                                 |
| Calificarea diploma obținută                                         | /  | <b>Liceu, examen bacalaureat</b>                                                                                 |
| Disciplinele principale studiate / competențe profesionale dobândite |    | Cunoștințe generale și economice                                                                                 |

|                                                                |                  |                                                             |
|----------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------|
| Numele și instituției<br>învățământ<br>furnizorului<br>formare | tipul de /<br>de | Liceul Teoretic "Mhai Eminescu",<br>Bârlad, profil economic |
| Nivelul<br>clasificarea<br>națională<br>sau<br>internațională  | în               | Studii medii                                                |

**Experiența profesională**

**In prezent (din 25.11.2016)**

**Șef serviciu Serviciul Managementului resurselor Umane și Control**

Angajator

Oficiul Registrului Național al Informațiilor Secrete de Stat (ORNIS)

Principalele activități și responsabilități

- Organizează, coordonează și conduce activitățile care vizează pregătirea personalului, prin cursuri, simpozioane, mese rotunde etc.
- Participă la elaborarea planului specific de pregătire a personalului la nivelul organizației
- Coordonează actualizarea documentelor care reglementează activitatea organizației

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participă la organizarea și implementarea sistemului de control intern în cadrul organizației</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Tipul și sectorul de activitate             | Guvernamental                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Perioada</b>                             | <b>01.11.2013 – 24.11.2016</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                             | <b>Consilier de securitate a informațiilor</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Angajator                                   | Oficiul Registrului Național al Informațiilor Secrete de Stat (ORNISS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Principalele activități și responsabilități | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participarea la activitățile generate de desfășurarea programelor și proiectelor pe linia cooperării euro-atlantice cu instituții similare din statele membre UE și NATO</li> <li>- Participarea la elaborarea, traducerea și gestionarea documentației necesare pentru participarea conducerii organizației la reuniuni NATO sau UE</li> <li>- Elaborare note, informări, adrese în domeniul integrării euro-atlantice și cooperării internaționale</li> </ul> |
| Tipul și sectorul de activitate             | Guvernamental                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Limba maternă</b>                        | <b>Română</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Limba(i) străină(e) cunoscută(e)</b>     | <b>Engleză – nivel mediu – B2</b><br><b>Franceză – A 2, diplomă Institutul Francez Român</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Competențe abilități sociale</b>         | <p>și - <i>abilități de comunicare și ușurință în a socializa</i>– îmi place să intru în contact direct și permanent cu oameni diferiți, de la fiecare om ai ceva de învățat;</p> <p>- <i>capacitate de muncă în echipă</i> – exersată în timpul activităților universitare, prin participarea ca membru în echipe de studenți, pentru realizarea proiectelor școlare;</p> <p>- <i>persoană deschisă la nou</i>, cu o capacitate mare de adaptare și o dorință permanentă de învățare și perfecționare profesională</p> |
| <b>Competențe aptitudini organizatorice</b> | <p>și În calitate de șef birou, respectiv șef serviciu, mă ocup de gestionarea activității structurilor pe care le am în responsabilitate, repartizez sarcini și coordonez echipe de lucru pentru îndeplinirea obiectivelor organizației</p> <p>În timpul activităților universitare am fost desemnată de nenumărate ori șef de "grup sau echipă" de studiu, grație capacității mele de a organiza eficient studiul și a repartiza sarcini potrivite fiecărui coleg</p>                                                 |

|                                                                              |                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Competențe<br/>aptitudini tehnice<br/>de utilizare<br/>calculatorului</b> | <b>și</b> Cunoștințe generale de utilizare a<br>calculatorului – Microsoft Office |
| <b>Permis(e)<br/>conducere</b>                                               | <b>de</b> Școala de șoferi pentru permis categoria<br>B – 2013                    |
| <b>Anexe</b>                                                                 | Referințe la cerere<br>Lista lucrărilor publicate                                 |



## Listă publicații

Lucian Ivan, Gina – Nuți Ghelțu, George – Adrian Bîlcan - **Using scenarios models for combating illegal migration**, Conferința internațională ”Contemporary Challenges for the Society in the context of the recent economic and social changes”, 23 iunie 2017

Drd. Lucian Ivan, Drd. Gina-Nuți Ghelțu, Drd. George Adrian BILCAN - **Elemente de management al grupărilor criminale – tipologia grupărilor de crimă organizată**, Simpozionul Doctoral al Universitatii Valahia din Târgoviște, Institutul de Cercetare Științifică și Tehnologică Multidisciplinară (ICSTM), 13-14 octombrie 2017

Alina Alecse Stanciu, Iuliana Camelia Stoenică, George Adrian Bîlcan, Gina Nuți Ghelțu, Managerial Culture - **Factor of Influence of Performance**, Academic Journal of Economic Studies, vol.4, no.1, March 2018, pp. 50-53, ISSN 2393-4913, ISSN On-line 2457-5836

Iuliana Camelia Stoenică, George – Adrian Bîlcan, Gina Nuți Ghelțu, Florentina Raluca Bîlcan – **Start – up’s for the generations in digital economy**, International Journal of Innovation in the Digital Economy, issue 3/2018, [www.igi-global.com/ijide](http://www.igi-global.com/ijide)

# **THE IMPROVMENT OF THE MANAGERIAL COMMUNICATION PROCESS THROUGHOUT THE DEVELOPMENT OF THE INFORMATIONAL SYSTEM**

## **The content of the thesis**

INTRODUCTION

PART I

STAGE OF KNOWLEDGE IN THE FIELD

CHAPTER 1

GENERAL CONSIDERATIONS REGARDING THE  
COMMUNICATION PROCESS

1.1 The typology of communication approaches

1.1.1 Biological approach of the communication

1.1.2 Socio-psychological approach of the communication

1.1.3 The linguistic approach of the communication

1.1.4 Mathematical approach of the communication

1.1.5 Cybernetic approach of the communication

1.1.6 Palo Alto School

1.2 Communication models

1.2.1 Maletzke model

1.2.2 Gerbner model

1.2.3 Deetz model

1.2.4 Model of Dr. Pamela Shockley-Zalabak

1.2.5 Model of Robbins

CHAPTER 2 ORGANIZATIONAL COMMUNICATION FROM  
THE PERSPECTIVE OF MANAGEMENT

2.1 Managerial Communication – principal instrument in the  
organization activity

2.2 The role of the communication process in decision-making

## 2.3 Communication in public institutions

### 2.3.1 Interpersonal communication in public administration

### 2.3.2 External communication in public administration

### 2.3.3 Public communication between public institution and citizens

### 2.2.4 Communication between public servants and citizens

## CHAPTER 3 CORPORATE COMMUNICATION IN THE CONTEXT OF CHANGE

### 3.1 Bases of the organizational communication

### 3.2 Communication between manager and subordinate

### 3.3 Verbal and non-verbal language at work

### 3.4 Organizational approach to improving communication

### 3.5 Problem solving strategies. Public Relations Management

#### 3.5.1 The role of public relations in general organizational planning

#### 3.5.2 Planning and management of public relations activities

#### 3.5.3 Department of Public Relations as Source and Resource

### 3.6 Channels and organizational communication environments

#### 3.6.1 Publicity – controlled/ uncontrolled communication

#### 3.6.2. Types of public information used in organizations as a public relations practice

#### 3.6.3 Public information - controlled/ uncontrolled communication

### 3.7 Organizational change concept

#### 3.7.1. Aspects of the change process

#### 3.7.2 Organizational development and planned organizational change

## PART II – ACTUAL PRACTICES TO PERFECT THE MANAGEMENT COMMUNICATION PROCESS

## CHAPTER 4 – ANALYSIS OF THE TECHNOLOGICAL DIMENSION OF COMMUNICATION AND IT&C SOLUTIONS USED TO SUPPORT COMMUNICATION PROCESSES

### 4.1 Research methodology

### 4.2 Communication solutions used as communication management tools

4.3 IT&C solution for internal communication processes

4.3.1 Collaborative platforms and communication solutions within virtual equipments

4.3.2 Typology of support platforms for internal communication processes

4.4 IT&C solution for external communication processes

4.4.1 General framework

4.4.2 Client- company communication through Customer Relationship Management technologies

4.4.3 Public institution- citizens communication through electronic system

4.5 IT & C solutions designed to optimize communication in training and organizational learning processes

## CHAPTER 5 – CONTRIBUTIONS CONCERNING THE DEVELOPMENT OF A MODEL OF MANAGERIAL MODERNIZATION OF THE COMMUNICATION IN THE SYSTEM OF PUBLIC ADMINISTRATION IN ROMANIA

5.1 Brief presentation of the model

5.2 Reconsider the relationship of the public institution - stakeholders, the premise of the communication management model

5.3 Detailed presentation of the model

5.3.1 Types of the organizational communication needs

5.3.2 Specific functions of the organizational communication model

5.4 Improving access to public services by meeting the communication needs expressed by citizens and business

5.5 Methodology of the design of the model

5.5.1 Prioritize the communication needs of stakeholders

5.5.2 Functional Architecture of the Communication Satisfaction System

## CHAPTER 6 - IMPLEMENTATION OF A COMMUNICATION PROGRAM FOR IMPROVING THE ADMINISTRATIVE EFFICIENCY IN ROMANIA, COMPARED TO THE CONCEPT

## OF COMMUNICATION EXISTING AT THE LEVEL OF THE EUROPEAN INSTITUTIONS

6.1. European approaches with implications for the evolution of information and communication technology

6.2 Global approaches to communication in the public system

6.3 Challenges to European public communication services

6.4 Programs to improve the concept of e-communication at European level

6.1.2 Use of digital communication platforms in Romania

6.5 Proposal on the implementation of a modern administrative management program in Romania

6.6 A public survey to determine the opportunity to implement the digital platform in our country

6.6.1 Structure of the questionnaire used

6.6.2 The sample used in the application of the questionnaire in public institutions

6.6.3 Presentation, analysis and interpretation of the data obtained

6.6.4 Survey conclusions

6.6.5 Interpretation of results

## CONCLUSIONS

## LIST OF FIGURES

## LIST OF TABLES

## BIBLIOGRAPHY

**KEY WORDS:** management, communication, information, organization, public servant, IT&C, communication platform, E-communication, public institution,

## **Resumee**

The concept of “communicating”, in its simplest denotation means talking and understanding. Any type of communication involves reciprocity, dialogue. In this field of multiple interdependencies, the relationship between individuals, as well as that between the individual and his / her environment holds a central place. One of the most important aspects of social life takes into account any kind of interaction between individuals. In addition to establishing and maintaining interpersonal relationships, group life leads to conflicting situations.

One of the life spheres in which the group component is most prominent is that of the workplace. Organizations are living systems consisting of units that interact with each other, which have well-defined interdependent roles and which have to operate in a structured environment, with clearly defined resources.

In any kind of professional activity, communication means agreeing on what you want to accomplish and achieving this with your professional group. In order to bring this into effect it is not enough just to have the same goals. You have to overcome the same challenges so that the activity unfolded have the same meaning, and this can only be achieved by means of communication.

Communication is omniscient, it is present everywhere around us and, as a result of its functions of persuasion and influence, it becomes omnipotent as well. There is communication in all areas of life. In the past communication was made directly, people used to talk much to each other. Modern communication is achieved via a multitude of quick and effective methods.

Communication with the public occurs especially in activities connected to public relations and public service; this is a sort of communication that needs to be addressed differently because each of the participants has different views and goals.

Communication is attained only in the presence of the interlocutors, be it close or remote.

Nowadays remote communication has had a massive development because the information and communication systems provide us the alternative which enables an easier faster and more efficient communication, thus giving us the opportunity to perform more activities at the same time.

Life within a public institution, as well as that in any type of organization, is likely to stimulate comparisons, competitions, conflicts and communication between departments and individuals.

In order for organizations to be efficient and effective in achieving their objectives, their staff must share a common vision in term of what they aim to accomplish, for example the objectives for each structural unit that belongs to the organizational chart.

With an aim to achieving this the manager must have a clear and correct picture both of the relationships within the organization he is leading and of the communication process. Preparing, taking, and enforcing the decision is a complicated complex process in which communication, although a less obvious variable, is a key element in the organizational theory related to decision-making.

Given the fact that both within the organizations and in the relations between them the managerial communication is very important, this paper focuses on the improvement of the communication system.

The reason which led me to the selection of this topic is the desire to see to what extent the Romanian society is prepared to implement in the public sector a new modern communication system, to what extent this could become operational and if the Romanian society is ready to use such an instrument.

At the same time, it is necessary to analyze what may happen to direct communication between people if everything starts to rely on modern communication systems and if this can become

dangerous for the employees of public institutions as a result of canceling the direct communication between them.

What makes the difference between electronic communication and classical communication is the way the message is transmitted. While traditional communication is made between the transmitter and the receiver directly, electronic communication can be made between a transmitter and several receivers, by means of different electronic devices.

Electronic communication has created a new form of communication, new ways of transmitting messages instantly, without the restraints of distance. In most cases, electronic communication is done with the help of the Internet, but also with the help of other electronic devices - telephone, fax, telex, pagers etc.

Electronic communication has been and still is rapidly developing. In 1997, the number of Internet users in the world amounted to 100 million people. Due to man's desire to communicate, the electronic communication has developed from a simple letter that reached the recipient slowly and sometimes too late, into the electronic letter, namely the e-mail. Various methods were used in order to send a letter - envoys, runners, post chaises, ships, trains, airplanes.

Then came the telegraph and the phone, but these alternatives involved extra costs and were not available to everyone. The e-mail appeared more than 35 years ago and the Internet has radically changed the way people communicate with each other. Today most messages are transmitted via Internet.

Electronic communication is still under development in the public institutions of Romania,. Meanwhile, European funds for the development and modernization of public administration have helped prefectures and mayor's offices in Romania and the



European Union to modernize the services provided by the employees to their citizens.

Since Romania's accession to the European Union, civil servants have learned to communicate in a new way. The first steps towards implementing the concept of electronic communication have already been made by the Romanian Government and by some Romanian public administrations. Use of Internet as a means of communication between the state and the citizens is a condition for the development of the information society.

Thus, civil servants need, now and in the near future, to integrate modern communication techniques into administrative and office work in order to increase the quality of the services they provide to the citizens.

Electronic communication offers countless advantages, ranging from rapid and secure dissemination of information to a large mass of receivers, in this case citizens and civil servants, to significantly diminished costs. E-communication shortens the administrative process, namely the time lost at booths within the offices of local administration, and releases the civil servants from a series of routine activities.

Administration based on e-communication provides officials both efficiency in managing contracts and institutional issues, as well as direct communication with the citizens and other officials.

Informatized management of institutions plays an important role in the communication process. The development of the e-administration information system will redefine the relationship between the citizen and the public administration or between the business environment and the public administration, as well as relationships within the public administrations. As a consequence, access to public services and information will be facilitated thanks to information technology.

In order to address these issues, the scientific approach was based on a large number of bibliographic sources consisting in books, articles, studies, research and web pages in the country and abroad. Thus, while the research focussed on the conceptual and technological dimensions of communication was mainly based on documents from the Romanian specialised sources, the research dealing with the size of the economic and mathematical modeling of communication was, mainly due to its novelty, based on foreign sources.

Communication has a decisive impact on the management and the content of managerial work as well as on group relationships and interactions within any organization. It can be a factor of the institutions' competitiveness since, in a strong and continually changing environment, it contributes to adjusting attitudes and changing behaviors in a timely manner, towards a desired direction.

The communication needs specific to the public service system are of homogenous as they are permanent and generally because they are expressed by natural and legal persons at national level. Regarding its basic characteristics, the trait that this need is a permanent one makes the system aim at satisfying it at high level, in correlation with the general level of development of the society.

The approach must be proactive, requiring several iterations / loops, both in order to identify the next level of satisfaction and to promote the pathways to move to this level. It is also necessary to set off the actions necessary in order to accelerate reaching the next level of satisfaction of the need for communication.

Even if the levers to meet the need are at the disposal of the local public administration authorities, the general mechanism must be dealt with in a centralized manner, starting at the level of the central public administration authorities, with a view both at ensuring the interoperability of the instruments used to meet the

need for communication, and at the uniform diversification of this need at regional, as well as at local levels.

The model of communication management has two levers to identify the service levels: either to research the specificity of the need for communication and the way it is satisfied, with an aim at finding better ways to meet it, or to intake the levels of satisfaction of the need which are applied in other countries (such as those in the European Union) that are in a more advanced stage of diversifying the need for communication.

As stated when the components of the communication management model have been detailed, the level of satisfaction of a need is identified and managed by the mechanism for regulating the system of communication needs, two directions being pursued. These are reflected, at the level of the case study under consideration, in the availability of multiple communication channels, replacing classical procedures.

Acceptance by the stakeholders influenced by the need for analysis, of the levels of satisfaction of the above mentioned need is essential, because it is possible that the general level of economic, cultural, legislative development of society should not allow the operational status of the specific instruments of the 5 levels of identified communication needs.

All aspects presented, logically lead to changes in the human resource that work within the administrative system. The flexible nature of the communication model makes it particularly important to give mobility to the staff involved in managing public e-services.

The management component of the communication management system is responsible for improving the decision-making system within the public institution, by increasing the level of information of the decision-makers on the activity of the public services as a result of the improvement of the internal and external communication processes. As with internal and external

communication processes, in the managerial level, the Romanian institutions face a series of general problems, mainly related to:

- Difficulties in general monitoring and coordination of public service activities.
- Lack of legal levers by which leaders exercise in the true sense of the word the attribute of leading public services.
- Difficulties in setting up the necessary emergency management structures.
- The lack of a common communication strategy adopted at the level of all public institutions.

It follows from the analysis that the main management tool of the communication management system needs to be the scoreboard, designed at different levels of aggregation of data for both the medium and higher management of the institutions, as well as for a number of stakeholders representatives of the central public administration.

From a functional point of view, the communication management component of an information management system must include a report generator that has at least the following functionalities:

- user-friendly reporting design;
- running all reports in the report library (both predefined and new reports created with the report generator);
- delivery of reports to various structured formats, including in accessible online formats;
- secure access to the reporting system based on an information system.

The scientific research "Improving the managerial communication process through the development of the information system" tried to cover a broad range of the issues addressed, both theoretically-methodologically and practically-applicative. The

personal contribution was aimed at discovering an innovation in the communication system in public institutions in Romania.

Chapter 1 presents general considerations on the communication process, consisting of the typology of communication approaches and communication models. In chapter 2 we talk about organizational communication from a management perspective with different approaches of the types of communication in public institutions, chapter 3 has as title the corporate communication in the conditions of change, chapter 4 addresses the analysis of the technological dimension of communication and the IT solutions used as support of communication processes, while chapter 5 is represented by a model of managerial modernization of communication in the public administration system in Romania, and last, the 6th chapter represents the personal contribution in order to build a new idea for Romania regarding the way of communication between the public institutions and proposes the introduction of the communication platform "Public Officer 1.0" The role of this platform is to make civil servants easier to understand the changes made by the Internet to the way they work and to the digital communication tools that they use. Employees of institutions can share their knowledge and ideas, thus developing a new education project for civil servants, because it is desirable to renounce the bureaucratic techniques that make it difficult and slow down the functioning of the institutions.

The platform is designed to contain a social networking site where each public official can log in with his or her own account, provide users with an on-line book explaining the negative effects of the internet on government organizations and civil servants. There will be posted courses on the use of the Internet and the types of digital communication tools appropriate to the type of work done by civil servants. Another section that may be found on the platform is

advice that officials can share their knowledge and experiences during their work.

In order to be able to put this project into practice, there is a need for high credibility and information security, which is why I propose to conclude confidentiality agreements between institutions wishing to benefit from the "Public Officer 1.0" communication platform. The conclusions based on the processing and analysis of the responses received from the respondents from the analyzed data obtained following the distribution of the questionnaires are as follows: The civil servants, both those with leading positions and executives, are eager to evolve and open to new challenges such as the implementation of the "Public Officer 1.0" communication platform, being an important factor in improving the communication system in public institutions. There are differences between the methods of communication and problem solving by public servants, but the general opinion is that the most efficient, fast and accessible method could be accessing the "Public Officer 1.0" platform.

I believe that this study can bring other benefits to the development and evolution of public institutions, there is sufficient useful information to centralize and analyze data that can generate ideas and hypotheses in other directions for better functioning, not just communication. As a result of this analysis, the capacities of the officials for evolution and adaptability to new ones were checked, so that improvements could be made for both institutions and citizens. In order to highlight the need to implement such a communication development program, the data collected from the answers to the questionnaires, both their centralization in the tables and the graphical interpretation, can be found in this thesis. I believe that the results of the questionnaires can also be used and used by other entities that want to implement new communication practices. Given the complexity that characterizes the field of research

approached, the multitude of situations that can influence at some point the processes of organizational communication, as well as the problems raised by the ways of organizational communication, we consider that, through the contributions revealed in the doctoral thesis, - created the premises for the continuation of the research in this direction and laid the foundations for a new vision and techniques capable of accelerating the managerial communication process by developing the information system

We consider that regardless of the way chosen for the implementation of the presented architecture, as a component of the communication management model, it satisfies to a great extent both the needs of the management of the public institution as well as of the citizens, representatives of the business environment, of other external stakeholders.

# Curriculum Vitae

## PERSONAL INFORMATION

|               |                                                                  |
|---------------|------------------------------------------------------------------|
| Name          | <b>GHELȚU GINA – NUȚI</b>                                        |
| Address       | Bucharest, County 6                                              |
| Telephone     | 0755677257                                                       |
| E-mail        | <a href="mailto:gina.gheltu@yahoo.com">gina.gheltu@yahoo.com</a> |
| Nationality   | Romanian                                                         |
| Date of birth | 15 th of July1991                                                |

## Education and training

|                                                                |                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dates                                                          | 2015 to currently                                                                                                                                |
| Title of qualification awarded                                 | <b>PhD candidate</b> , fundamental domain<br>Economic sciences, domain<br>Management                                                             |
| Principal subjects                                             | Economy, general management,<br>information management,<br>microeconomy, pedagogy, research                                                      |
| Name and type of organization providing education and training | <b>Valahia University of Targoviste,</b><br><b>Faculty of Economic</b><br><b>Sciences, Doctoral School of</b><br><b>Economics and Humanities</b> |
| Level in national and international classification             | Doctoral studies                                                                                                                                 |

---



|                                                                |                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dates                                                          | <b>July 2015</b>                                                                              |
| Title of qualification awarded                                 | <b>Master's degree in Management of Information</b>                                           |
| Principal subjects                                             | Management, management of information, management of organization, etc.                       |
| Name and type of organization providing education and training | <b>Valahia University of Targoviste, Faculty of Economic Sciences</b>                         |
| Level in national and international classification             | Master's Degree                                                                               |
| <hr/>                                                          |                                                                                               |
| Dates                                                          | <b>2016-2017</b>                                                                              |
| Title of qualification awarded                                 | <b>Programme in Psycho-Pedagogy, post university course, level I Module 1 and 2</b>           |
| Principal subjects                                             | Sociology, psycho-pedagogy, management of the class,                                          |
| Name and type of organization providing education and training | Valahia University of Targoviste, Department for the Training of the Didactic Personnel       |
| Level in national and international classification             | Post university specialization course                                                         |
| <hr/>                                                          |                                                                                               |
| Dates                                                          | November, 28 <sup>th</sup> , 2013                                                             |
| Title of qualification awarded                                 | <b>Course – risk management, basic concepts and implementation in the public institutions</b> |

|                                                                |                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Principal subjects                                             | General management, risk management, public entities administration                          |
| Name and type of organization providing education and training | Ministry of Public Finance, The School of Public Finance and Customs                         |
| Level in national and international classification             | Certificate                                                                                  |
| Dates                                                          | <b>2010-2013</b>                                                                             |
| Title of qualification awarded                                 | <b>License Degree in Economics</b>                                                           |
| Principal subjects                                             | Macroeconomy, Management, Economy of services, marketing, economy of tourism, etc.           |
| Name and type of organization providing education and training | Romanian – American University, <b>Faculty of Internal and International Tourism Economy</b> |
| Level in national and international classification             | Bachelor's Degree                                                                            |
| Dates                                                          | 2006-2010                                                                                    |
| Title of qualification awarded                                 | <b>High School Graduate</b>                                                                  |
| Principal subjects                                             | General competencies                                                                         |
| Name and type of organization providing education and training | Mihai Eminescu Theoretical High School                                                       |

Level in national and international classification High School graduate

---

**Professional experience**

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Period                               | Currently (from November, 25th, 2016)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Position                             | <b>Head of Service, The Service of Human Resources Management and Control</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Employer                             | <b>National Registry Office for Classified Information (Romanian NSA)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Main activities and responsibilities | <p>Organizes, coordinates, leads activities for training of the personnel, throughout courses, symposia, round tables so on</p> <p>Participates in elaboration of the specific training plan</p> <p>Coordinate the update of the specific documents regarding the organization's activity</p> <p>Participates in the organization and implementation of the internal control system for the organization</p> |
| Type of activity                     | Governmental                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

---

|          |                                                                       |
|----------|-----------------------------------------------------------------------|
| Period   | November, 11 <sup>th</sup> , 2013 – November, 24 <sup>th</sup> , 2016 |
| Position | <b>Counsellor for the security of information</b>                     |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Employer                             | <b>National Registry Office for Classified Information (Romanian NSA)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Main activities and responsibilities | <p>Participates to the activities for the euro-atlantic cooperation and for the NATO and EU projects</p> <p>Elaborates and translates the necessary documents for the participation of the organization's management in the NATO and EU reunions</p> <p>Elaborates notes, infos, internal documents in the field of European integration and international cooperation</p> |
| Type of activity                     | Governmental                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Mother tongue:                       | <b>Romanian , native</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Other languages                      | <p><b>English, level B2</b></p> <p><b>French, Level A2, Diploma from the Romanian-French Institute</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Social skills and competences</b> | <p>- <i>Capability of communication and socialization</i>, I think I have something good to learn from every person I get in touch with;</p> <p>- <i>Capacity of integrating in a team</i> – I exercise this during the university studies, as an active memeber in different working groups for developing some university</p>                                            |

homeworks;

- *Open to new*, I have a big capacity to adapt and a permanent desire to learn and perfectionate my skills.

**Organizational skills and competences**

During university studies I was selected as a chief /leader of different groups of study, due to my abilities to organize the work efficiently.

**Computer skills and competences**

General knowledges in computer-Microsoft Office

**Additional information**

Driving license category B - 2013

The list of published papers – on demand

## Published papers

Lucian Ivan, **Gina – Nuți Ghelțu**, George Adrian Bîlcan – **Using scenarios models for combating illegal migration**, International conference ”Contemporary challenges for the society in the context of the recent economic and social changes”, Valahia University of Targoviste, 23d June, 2017

PhD candidate Lucian Ivan, **PhD candidate Gina – Nuți GHELTU**, PhD candidate George Adrian Bîlcan – **Elements of management of the criminal groups – types of organized crime groups**, Doctoral Symposium of the Valahia University of Targoviște. The Institute of Scientific Technologic and Multidisciplinary Research, 13<sup>th</sup>-14<sup>th</sup> of October, 2017

Alina Alecse Stanciu, Iuliana Camelia Stoenică, George Adrian Bîlcan, Gina Nuți Ghelțu, Managerial Culture - **Factor of Influence of Performance**, Academic Journal of Economic Studies, vol.4, no.1, March 2018, pp. 50-53, ISSN 2393-4913, ISSN On-line 2457-5836

Iuliana Camelia Stoenică, George – Adrian Bîlcan, **Gina – Nuți Ghelțu**, Florentina Raluca Bîlcan – **Start – up’s for the generations in digital economy**, International Journal of Innovation in the digital Economy, issue 3/2018, [www.igi-global.com/ijide](http://www.igi-global.com/ijide)