



## FIȘA DISCIPLINEI

în conformitate cu planul de învățământ valabil pentru anul 2017-2018

### 1. Date despre program

|  |  |
|--|--|
| 1.1. Instituția de învățământ superior | Universitatea Babeș-Bolyai Cluj-Napoca         |
| 1.2. Facultatea                        | Facultatea de Studii Europene                  |
| 1.3. Departamentul                     | Departamentul de Studii Europene și Guvernanță |
| 1.4. Domeniul de studii                | Management                                     |
| 1.5. Ciclul de studii                  | Licență  |
| 1.6. Programul de studii/ Calificarea  | Management                                     |

### 2. Date despre disciplină

|   |                        |                |   |                                     |   |                                       |    |
|---|------------------------|----------------|---|-------------------------------------|---|---------------------------------------|----|
| 2.1. Denumirea disciplinei              | Managementul calității |                |   |                                     |   |                                       |    |
| 2.2. Titularul activităților de curs    | Dr. Cosmin Mățiș       |                |   |                                     |   |                                       |    |
| 2.3. Titularul activităților de seminar | Dr. Cosmin Mățiș       |                |   |                                     |   |                                       |    |
| 2.4. Anul de studiu                     | 3                      | 2.5. Semestrul | 6 | 2.6. Tipul de evaluare <sup>1</sup> | E | 2.7. Regimul disciplinei <sup>2</sup> | OB |

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

|  |    |                    |    |                                  |     |
|--|----|--------------------|----|----------------------------------|-----|
| 3.1. Nr. de ore pe săptămână   | 3  | Din care 3.2. curs | 2  | Din care 3.3. seminar/ laborator | 1   |
| 3.4. Total ore din planul de învățământ  | 36 | Din care 3.5. curs | 24 | Din care 3.6. seminar/ laborator | 12  |
| Distribuția fondului de timp ore convenționale 4 x 25 = 100/12                                 |    |                    |    |                                  | Ore |
| Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe                                    |    |                    |    |                                  | 2   |
| Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren |    |                    |    |                                  | 2   |
| Pregătire seminarii/ laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri                         |    |                    |    |                                  | 1   |
| Tutoriat   |    |                    |    |                                  | 1   |
| Examinări  |    |                    |    |                                  | 1   |
| Alte activități:.....  |    |                    |    |                                  | 1   |
| 3.7. Total ore studiu individual   |    |                    |    |                                  | 7   |
| 3.8. Total ore pe semestru   |    |                    |    |                                  | 84  |
| 3.9. Numărul de credite  |    |                    |    |                                  | 5   |

### 4. Precondiții (acolo unde este cazul)

|                    |  |
|--------------------|--|
| 4.1. de curriculum |  |
| 4.2. de competențe |  |

<sup>1</sup> Tipul de evaluare: E – examen, VP – verificare pe parcurs, C – colocviu.

<sup>2</sup> Regimul disciplinei: OB - obligatorie, OP - opțională, F- facultativă.

## 5. Condiții (acolo unde este cazul)

|  |  |
|--|--|
| 5.1. de desfășurare a cursului                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• existența unui videoproiector;</li><li>• studenții vor respecta regulile de disciplină</li></ul> |
| 5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului | <ul style="list-style-type: none"><li>• studenții vor respecta regulile de disciplină</li></ul>  |

## 6. Competențele specifice acumulate

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Competențe profesionale</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• cunoașterea și înțelegerea diferitelor concepte de calitate și de management al calității;</li><li>• interpretarea unor modele ale calității;</li><li>• analiza oportunității stabilirii și aplicării unei politici privind calitatea în cadrul administrației publice;</li><li>• identificarea caracteristicilor unui sistem de management al calității performant</li></ul> |
| <b>Competențe transversale</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• utilizarea eficientă a surselor informaționale, manifestarea unor atitudini responsabile față de domeniul științific;</li><li>• identificarea oportunităților de formare continuă și valorificarea optimă a propriului potențial în vederea dezvoltării profesionale</li></ul>  |

## 7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor specifice acumulate)

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 7.1 Obiectivul general al disciplinei | <ul style="list-style-type: none"><li>• să se familiarizeze cu problematica calității, cu conceptele și modelele/standardele aplicate în managementul calității</li></ul>                                   |
| 7.2 Obiective specifice               | <ul style="list-style-type: none"><li>• să înțeleagă specificul și importanța implementării sistemului de management al calității</li><li>• să identifice instrumente de îmbunătățire a calității</li></ul> |

## 8. Conținuturi

| 8.1 Curs  | Metode de predare     | Observații |
|---|-----------------------|------------|
| 1. Definirea conceptului de calitate  | Prelegere interactivă |            |
| 2. Istoricul și evoluția conceptului de calitate. Personalități din domeniul calității                            | Prelegere interactivă |            |
| 3. Standarde și modele ale calității  | Prelegere interactivă |            |
| 4. Conceptul de calitate în administrația publică   | Prelegere interactivă |            |
| 5. Sistemul de management al calității. Importanța implementării acestuia   | Prelegere interactivă |            |
| 6. Tehnici ale managementului calității   | Prelegere interactivă |            |
| 7. Satisfacția clienților în concordanță cu așteptările lor și percepțiile acestora în ceea ce privește calitatea | Prelegere interactivă |            |
| 8. Instrumente și strategii aplicate pentru îmbunătățirea calității   | Prelegere interactivă |            |

**Bibliografie**

1. Ilieș L., Crișan E. (2011), *Managementul calității totale*, Cluj Napoca, Editura Risoprint
2. Juran J., M. (2000), *Planificarea calității*, București, Editura Teora
3. Nistor R. (2007), *De la calitate la managementul calității totale*, Cluj Napoca, Editura Alma Mater
4. Olaru M. (coord.) (1999), *Managementul calității – Concepte și Principii de Bază*, București, Editura ASE
5. Olaru M. (2000), *Tehnici și instrumente utilizate în managementul calității*, București, Editura Economică
6. Raboca H., M. (2013), *Managementul calității în administrație publică*, București, Editura Tritonic

**8.2 Seminar/laborator****Metode de predare****Observații**

1. Considerații generale despre concept – discuții introductive

Copacul ideilor

2. Standarde de calitate

Discuții, analiză

3. Sistemul de management al calității

Discuții, analiză

4. Calitatea și siguranța alimentelor - sistemul HACCP

Discuții, analiză

5. Conceptul de calitate în administrația publică

Brainstorming

6. Utilizarea instrumentelor de îmbunătățire a calității

Copacul ideilor

**Bibliografie**

1. Ilieș L., Crișan E. (2011), *Managementul calității totale*, Cluj Napoca, Editura Risoprint
2. Juran J., M. (2000), *Planificarea calității*, București, Editura Teora
3. Nistor R. (2007), *De la calitate la managementul calității totale*, Cluj Napoca, Editura Alma Mater
4. Olaru M. (coord.) (1999), *Managementul calității – Concepte și Principii de Bază*, București, Editura ASE
5. Olaru M. (2000), *Tehnici și instrumente utilizate în managementul calității*, București, Editura Economică
6. Raboca H., M. (2013), *Managementul calității în administrație publică*, București, Editura Tritonic

**9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatorilor reprezentativi din domeniul aferent programului**

- informațiile prezentate studenților sunt în permanență corelate cu informațiile regăsite în publicațiile de specialitate din domeniu și cu cerițele angajatorilor în ceea ce privește managementul calității

**10. Evaluare**

| Tip de activitate                   | 10.1. Criterii de evaluare   | 10.2. Metode de evaluare     | 10.3. Pondere din nota finală |
|-------------------------------------|--|------------------------------|-------------------------------|
| 10.4. Curs                          | Cunoașterea conceptelor de calitate, a instrumentelor utilizate în îmbunătățirea calității;<br>Însușirea elementelor componente ale sistemului de management al calității;<br>Dobândirea unor cunoștințe în ceea ce privește standardele ISO ale calității | Examen scris                 | 70%                           |
| 10.5. Seminar/<br>laborator         | Participarea la seminarii și implicarea activă în discuții/dezbateri precum și în rezolvarea studiilor de caz  | Evaluare continuă la seminar | 30%                           |
| 10.6. Standard minim de performanță |  |                              |                               |

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Pentru absolvirea acestei discipline este necesară obținerea unei note finale de minim (cinci)</li><li>• Examenul este scris și durează 120 minute</li></ul> | 5 |
|--|---|

Data completării:

.....

Semnătura titularului de curs:

.....

Semnătura titularului de seminar:

.....

Data avizării în catedră

.....

Semnătura Șefului de departament/ catedră

.....