



## 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 si 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	Ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe						30
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren						25
Pregătire seminarii/ laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri						24
Tutoriat						10
Examinări						2
Alte activități:.....						
3.7. Total ore studiu individual					91	
3.8. Total ore pe semestru					100	
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 cerțele 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; Însușirea elementelor componente ale sistemului de management al calității; Dobândirea unor cunoștințe în ceea ce privește standardele ISO ale calității	Examen scris	70%
10.5. Seminar/ 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

.....