



## FIȘA DISCIPLINEI

în conformitate cu planul de învățământ valabil pentru anul 2018-2019

### 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 Guvernare |
| 1.4. Domeniul de studii                | Științe administrative                        |
| 1.5. Ciclu de studii                   | Licență                                       |
| 1.6. Programul de studii/ Calificarea  | Administrație europeană                       |

### 2. Date despre disciplină

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

### 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 |
| 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                                                                        |    | 4                  |    |                                  |                                |

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

|                    |  |
|--------------------|--|
| 4.1. de curriculum |  |
|--------------------|--|

<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.

|                    |  |
|--------------------|--|
| 4.2. de competențe |  |
|--------------------|--|

### 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    |                   |
| <b>Bibliografie</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ilieș L., Crișan E. (2011), <i>Managementul calității totale</i>, Cluj Napoca, Editura Risoprint</li> <li>2. Juran J., M. (2000), <i>Planificarea calității</i>, București, Editura Teora</li> <li>3. Nistor R. (2007), <i>De la calitate la managementul calității totale</i>, Cluj Napoca, Editura Alma Mater</li> <li>4. Olaru M. (coord.) (1999), <i>Managementul calității – Concepte și Principii de Bază</i>, București, Editura ASE</li> <li>5. Olaru M. (2000), <i>Tehnici și instrumente utilizate în managementul calității</i>, București, Editura Economică</li> <li>6. Raboca H., M. (2013), <i>Managementul calității în administrație publică</i>, București, Editura Tritonic</li> </ol> |                          |                   |
| <b>8.2 Seminar/laborator</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Metode de predare</b> | <b>Observații</b> |
| 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          |                   |
| <b>Bibliografie</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ilieș L., Crișan E. (2011), <i>Managementul calității totale</i>, Cluj Napoca, Editura Risoprint</li> <li>2. Juran J., M. (2000), <i>Planificarea calității</i>, București, Editura Teora</li> <li>3. Nistor R. (2007), <i>De la calitate la managementul calității totale</i>, Cluj Napoca, Editura Alma Mater</li> <li>4. Olaru M. (coord.) (1999), <i>Managementul calității – Concepte și Principii de Bază</i>, București, Editura ASE</li> <li>5. Olaru M. (2000), <i>Tehnici și instrumente utilizate în managementul calității</i>, București, Editura Economică</li> <li>6. Raboca H., M. (2013), <i>Managementul calității în administrație publică</i>, București, Editura Tritonic</li> </ol> |                          |                   |

**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> |



Data completării:

.....

Semnătura titularului de curs:

.....

Semnătura titularului de seminar:

.....

Data avizării în catedră

.....

Semnătura Șefului de departament/ catedră

.....