



## FIȘA DISCIPLINEI

### 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                | Științe administrative                         |
| 1.5. Ciclul 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 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> | 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   |            | 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:.....  |    |                    |    |                                  |            |     |
| <b>3.7. Total ore studiu individual</b>  |    |                    |    |                                  | <b>91</b>  |     |
| <b>3.8. Total ore pe semestru</b>  |    |                    |    |                                  | <b>100</b> |     |
| <b>3.9. Numărul de credite</b>   |    |                    |    |                                  | <b>4</b>   |     |

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

- Pentru absolvirea acestei discipline este necesară obținerea unei note finale de minim (cinci)
- Examenul este scris și durează 120 minute

5

Data completării:

.....

Semnătura titularului de curs:

.....

Semnătura titularului de seminar:

.....

Data avizării în catedră

.....

Semnătura Șefului de departament/ catedră

.....