

## FIȘA DISCIPLINEI<sup>1</sup>

### 1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea Agora din municipiul Oradea
1.2 Facultatea	Științe Juridice și Administrative
1.3 Departamentul	Științe Juridice și Administrative
1.4 Domeniul de studii	Științe Administrative
1.5 Ciclul de studii	Ciclul I –Licență
1.6 Programul de studii/Calificarea	Poliție locală/licențiat în Științe Administrative

### 2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	<b>Fundamentele calității în sectorul public</b>
2.2 Titularul activității de curs	
2.3 Titularul activității de seminar/laborator	
2.4 Anul de studiu	I
2.5 Semestrul	2
2.6 Tipul de evaluare	Continuă (EC)
2.7 Regimul disciplinei	Optională (Op)

### 3. Timpul total estimat

3.1 Număr de ore pe săptămână	4	din care 3.2 curs	2	3.3 seminar/laborator	2
3.4 Total ore din planul de învățământ	70	din care 3.5 curs	28	3.6 seminar/laborator	42
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					20
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platforme electronice de specialitate și pe teren					10
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					15
Tutoriat					2
Examinări					4
Alte activități...					4
<b>3.7 Total ore studiu individual</b>					<b>55</b>
<b>3.8 Total ore din planul de învățământ (3.4) + Total ore studiu individual (3.7)</b>					<b>55+70=125</b>
<b>3.9 Total ore pe semestru (25 ore/ 1 credit): 25 x 5 = 100</b>					<b>125</b>
<b>3.10 Numărul de credite</b>					<b>5</b>

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

4.1 de curriculum	-
4.2 de competențe	-

### 5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 de desfășurare a cursului	Sală de curs, dotată cu laptop și videoproiector.
5.2 de desfășurare a seminarului/laboratorului	Sala de seminar cu tablă pentru aplicații

### 6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizarea conceptelor și principiilor fundamentale de asigurare a calității în structurile administrative pentru inserția profesională în instituții publice și /sau private</li> <li>• Descrierea principalelor concepte, teorii, metodologii și proceduri utilizate în asigurarea calității structurilor administrative</li> <li>• Formularea de ipoteze și operaționalizarea conceptelor cheie și principiilor fundamentale pentru explicarea și interpretarea proceselor și fenomenelor de calitate cu care se confruntă sistemul administrativ</li> </ul>
Competențe transversale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicarea principiilor și metodelor de bază ale domeniului pentru cercetarea unui aspect de complexitate medie din funcționarea calitativă a unei structuri administrative.</li> <li>• Analiza multicriterială, folosind metode standard de evaluare, a proceselor de asigurare a calității din structurile administrative</li> <li>• Elaborarea de proiecte profesionale vizând optimizarea unor aspecte punctuale din funcționarea structurilor administrative</li> </ul>

<sup>1</sup> Cf. M.Of. al României, Partea I, Nr.800 bis/13.XII.2011, Ordinul ministrului nr. 5703 din 18 oct. 2011

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> <li>– cunoașterea importanței informațiilor cu privire la calitatea în administrația publică pentru diferitele niveluri organizatorice de conducere și pentru personalul de execuție;</li> <li>– selectarea informațiilor cu privire la calitatea în aparatul administrativ în raport de nevoile diferiților utilizatori interni și externi;</li> <li>– producerea și utilizarea informațiilor calitative în studierea fenomenelor și proceselor administrative atât singulare cât și combinate cu informații de altă natură (statistice, tehnice etc.)</li> </ul>
7.2 Obiectivele specifice	<p>A. Obiective cognitive (cunoașterea și aprofundarea teoriei, conceptelor și cunoștințelor dobândite tacit și informal prin studiu și experiență):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. cunoașterea și aprofundarea caracteristicilor calității în instituțiile publice, a principiilor care guvernează sistemul de calitate;</li> <li>2. cuantificarea efectelor calitative la nivel micro și macroeconomic ce se înregistrează în urma adoptării unei decizii;</li> <li>3. justificarea calitativă a deciziilor luate pe diferite trepte organizatorice;</li> </ol> <p>B. Obiective procedurale (deprinderi sau capacități de utilizare a cunoștințelor într-o situație dată, sarcini pe care o persoană trebuie să fie capabilă să le întreprindă în mod autonom atunci când acționează într-un anumit domeniu de activitate, context de învățare sau activitate socială):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. fundamentarea indicatorilor calitativi pe baza informațiilor concrete;</li> <li>2. stabilirea implicațiilor unor decizii în gestiunea calitativă a instituției etc.</li> </ol> <p>C. Obiective atitudinale (vizează capacitatea adoptării unei atitudini și/sau comportament adecvat într-o situație particulară)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. alegerea variantelor de decizie privind sistemul calitativ pe baza cuantificării efectelor rezultate;</li> <li>2. utilizarea informației calitative în comunicare;</li> <li>3. perfecționarea capacității de utilizare a cunoștințelor, facilitarea de a lua decizii.</li> </ol>

## 8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
<b>Fundamentele calității în sectorul public</b>		<b>Total: 28 ore</b>
1. Aspecte generale - curs introductiv	Prezentare power point, expunere  Prelegere online prin platforma Moodle în cazul în care cursurile se vor ține online	2 ore
2. Definirea conceptului de calitate. Istoricul și evoluția conceptului de calitate	Prelegere, discurs  Prelegere online prin platforma Moodle în cazul în care cursurile se vor ține online	2 ore
3. Componentele și principiile de bază ale calității în administrația publică	Prezentare power point, dialog  Prelegere online prin platforma Moodle în cazul în care cursurile se vor ține online	2 ore
4. Sistemul de management al calității în administrația publică	Prelegere, expunere  Prelegere online prin platforma	2 ore

	Moodle în cazul în care cursurile se vor ține online	
5. Importanța implementării acestuia sistemului de management al calității în administrația publică	Discurs, expunere  Prelegere online prin platforma Moodle în cazul în care cursurile se vor ține online	2 ore
6. Managementul calității totale	Prezentare power point, expunere  Prelegere online prin platforma Moodle în cazul în care cursurile se vor ține online	2 ore
7. Metode și tehnici de măsurare și evaluare a proceselor de asigurare a calității din structurile administrative	Prelegere, prezentare power point  Prelegere online prin platforma Moodle în cazul în care cursurile se vor ține online	2 ore
8. Tehnici și metode de îmbunătățire a calității în administrația publică	Discurs, expunere  Prelegere online prin platforma Moodle în cazul în care cursurile se vor ține online	2 ore
9. Costurile calității	Prelegere, prezentare power point  Prelegere online prin platforma Moodle în cazul în care cursurile se vor ține online	2 ore
10. Standardele de calitate	Prezentare power point, expunere  Prelegere online prin platforma Moodle în cazul în care cursurile se vor ține online	2 ore
11. Elaborarea planului de îmbunătățire a calității în administrația publică	Prelegere, discurs  Prelegere online prin platforma Moodle în cazul în care cursurile se vor ține online	2 ore
12. Satisfacția populației în concordanță cu așteptările și percepțiile acesteia în ceea ce privește calitatea	Prelegere interactivă, dezbateri	2 ore
13. Managementul calității serviciilor	Prelegere interactivă, dezbateri	2 ore
14. Implementarea sistemelor calitative în administrația publică	Prelegere interactivă, dezbateri	2 ore

#### **Bibliografie curs**

#### **BIBLIOGRAFIE OBLIGATORIE**

- Judeu Viorina Maria, **Fundamentele calității în sectorul public, note de curs**, Editura Universității Agora, Oradea.

#### **BIBLIOGRAFIE RECOMANDATĂ**

- Dobrin C. (2005), **Calitatea în sectorul public**, Editura ASE, București.

- Drăgulănescu N., Drăgulănescu M. (2003), Managementul calității serviciilor, București, Editura AGIR
- Ilieș L., Crișan E. (2011), Managementul calității totale, Cluj Napoca, Editura Risoprint
- Juran J., M. (2000), Planificarea calității, București, Editura Teora
- Nistor R. (2007), De la calitate la managementul calității totale, Cluj Napoca, Editura Alma Mater
- Olaru M. (coord.) (1999), Managementul calității – Concepte și Principii de Bază, București, Editura ASE
- Olaru M. (2000), Tehnici și instrumente utilizate în managementul calității, București, Editura Economică
- Raboca H., M. (2013), Managementul calității în administrație publică, București, Editura Tritonic

<b>8.2 Seminar</b>	<b>Metode de predare</b>	<b>Observații</b>
<b>Fundamentele calității în sectorul public</b>	Prezentare power point, starbursting,	<b>Total: 42 ore</b>
Tema 1. Aspecte generale	Problematizarea, studiu de caz	3 ore
Tema 2. Definirea conceptului de calitate. Istoricul și evoluția conceptului de calitate	Conversație, studiu de caz, teamwork	3 ore
Tema 3. Componentele și principiile de bază ale calității în administrația publică	Focus grup, studiu de caz	3 ore
Tema 4. Sistemul de management al calității în administrația publică	Experiment pe echipe, problematizare	3 ore
Tema 5. Importanța implementării acestuia sistemului de management al calității în administrația publică	Prezentare power point, Dialog	3 ore
Tema 6. Managementul calității totale	Focus grup, studiu de caz	3 ore
Tema 7. Metode și tehnici de măsurare și evaluare a proceselor de asigurare a calității din structurile administrative	Prezentare power point, Teamwork	3 ore
Tema 8. Tehnici și metode de îmbunătățire a calității în administrația publică	Experiment pe echipe, studiu de caz	3 ore
Tema 9. Costurile calității	Starbursting, problematizarea	3 ore
Tema 10. Standardele de calitate	Portofoliu, brainstorming	3 ore
Tema 11. Elaborarea planului de îmbunătățire a calității în administrația publică	Dialog, harta cognitivă	3 ore
Tema 12. Satisfacția populației în concordanță cu așteptările și percepțiile acesteia în ceea ce privește calitatea	Prezentare power point, starbursting	3 ore
Tema 13. Managementul calității serviciilor	Prezentare power point, Dialog	3 ore
Tema 14. Implementarea sistemelor calitative în administrația publică	Prezentare power point, Dialog	3 ore

#### **Bibliografie seminar**

#### **BIBLIOGRAFIE OBLIGATORIE**

- Judeu Viorina Maria, **Fundamentele calității în sectorul public, note de curs**, Editura Universității Agora, Oradea 2022.
- Judeu Viorina Maria, **Fundamentele calității în sectorul public, note de seminar**, Editura Universității Agora, Oradea 2022

#### **BIBLIOGRAFIE RECOMANDATĂ**

- Dobrin C. (2005), Calitatea în sectorul public, Editura ASE, București.
- Drăgulănescu N., Drăgulănescu M. (2003), Managementul calității serviciilor, București, Editura AGIR
- Ilieș L., Crișan E. (2011), Managementul calității totale, Cluj Napoca, Editura Risoprint
- Juran J., M. (2000), Planificarea calității, București, Editura Teora
- Nistor R. (2007), De la calitate la managementul calității totale, Cluj Napoca, Editura Alma Mater
- Olaru M. (coord.) (1999), Managementul calității – Concepte și Principii de Bază, București, Editura ASE
- Olaru M. (2000), Tehnici și instrumente utilizate în managementul calității, București, Editura Economică
- Raboca H., M. (2013), Managementul calității în administrație publică, București, Editura Tritonic

#### **9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociaților profesionale și angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului**

Fundamentele calității în sectorul public reprezintă o disciplină de specialitate. Conținutul acesteia este adaptat cerințelor

reprezentanților din mediul economic, este în concordanță cu ceea ce se face în alte centre universitare din țară și din străinătate.

#### 10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	- Interactivitate la orele de curs	COLOCVIU - răspunsurile la evaluarea finală	70%
10.5 Seminar	- Elaborarea și susținerea de proiecte	Activitatea studentului la seminar (testarea continuă pe parcursul semestrului, prezentarea de proiecte pe tema conținutului disciplinei)	30%
10.6 Standard minim de performanță: Înșușirea corectă a noțiunilor teoretice de bază și capacitatea de aplicare a acestora. Efectuarea proiectului pentru seminar.			

Data completării  
06.09.2022

Semnătura titularului de curs

Semnătura titularului de seminar

Data avizării în departament  
27.09.2022

Semnătura directorului de departament  
Conf.univ.dr. Judeu Viorina-Maria