

FIȘA DISCIPLINEI¹

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	Fundamentele calității în sectorul public
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	5	din care 3.2 curs	2	3.3 seminar/laborator	3
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
3.7 Total ore studiu individual					55
3.8 Total ore din planul de învățământ (3.4) + Total ore studiu individual (3.7)					55+70=125
3.9 Total ore pe semestru (25 ore/ 1 credit): 25 x 5 = 125					125
3.10 Numărul de credite					5

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	CP.1 Descrie conceptele fundamentale de organizare administrativă și funcționare a instituțiilor publice, identifică principiile de bază ale managementului public și ale proceselor decizionale din administrație prin raportare la sistemul de reglementări legislative care guvernează funcționarea structurilor administrative; CP.2 Identifică dispozițiile legale fundamentale care guvernează sistemul administrativ la nivel național și european, explică legislația specifică dreptului administrativ, constituțional și regulile aplicabile instituțiilor publice și descrie etapele procesului de elaborare, adoptare și implementare a actelor normative și administrative;
-------------------------	--

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

	CP.3 Identifică conceptele fundamentale legate de planificarea strategică și managementul instituțional distingând principalele metodele și instrumentele moderne utilizate pentru evaluarea și dezvoltarea instituțiilor publice și cadrul legislativ și politicile publice care sprijină dezvoltarea instituțională. CP.4 Identifică principiile fundamentale de management și guvernare aplicabile în administrație, recunoaște fluxurile de lucru și procesele decizionale specifice în diferite tipuri de organizații, explică relațiile interinstituționale și dinamica activităților colaborative între sectoarele public, privat și nonguvernamental. CP.5 Identifică tipurile de instrumente strategice și utilizarea acestora în administrație, enumeră importanța strategiilor bazate pe date și dovezi în procesul decizional administrativ și explică rolul tehnologiei în optimizarea proceselor strategice și în modernizarea administrației publice. CP.6 Explică cele mai importante legi și reglementări asociate practicii profesionale în domeniul administrativ, demonstrează înțelegerea principiilor deontologice de bază ale profesiei în furnizarea serviciilor publice și recunoaște relevanța și importanța codurilor etice și a standardelor profesionale ca bază a conduitei și practicii profesionale.
Competențe transversale	CT.1 Aplicarea principiilor și metodelor de bază ale domeniului pentru cercetarea unui aspect de complexitate medie din funcționarea calitativă a unei structuri administrative. CT.2 Analiza multicriterială, folosind metode standard de evaluare, a proceselor de asigurare a calității din structurile administrative CT.3 Elaborarea de proiecte profesionale vizând optimizarea unor aspecte punctuale din funcționarea structurilor administrative

7. Rezultatele învățării

7.1 Cunoștințe	Studentul: a) identifică conceptele fundamentale legate de planificarea strategică și managementul instituțional. b) distinge principalele metodele și instrumentele moderne utilizate pentru evaluarea și dezvoltarea instituțiilor publice. c) identifică întocmai cadrul legislativ și politicile publice care sprijină dezvoltarea instituțională. d) clasifică indicatorii de performanță instituțională și a modului în care aceștia pot ghida strategiile organizaționale. e) identifică principiile de sustenabilitate, incluziune și adaptabilitate în procesul de dezvoltare a instituțiilor.
7.2 Aptitudini	Studentul: a) analizează contextul organizațional pentru identificarea problemelor și oportunităților de dezvoltare. b) aplică tehnici de management strategic (SWOT, benchmarking etc) în formularea strategiilor instituționale. c) elaborează planuri strategice și programelor de dezvoltare organizațională bazate pe date concrete. d) utilizează instrumente digitale și tehnologii inovative pentru optimizarea proceselor instituționale. e) elaborează propuneri și soluții strategice adaptate nevoilor specifice ale instituțiilor publice sau private.
7.3 Responsabilitate și autonomie	Studentul: a) activează cu responsabilitate pentru inițierea și implementarea strategiilor de dezvoltare instituțională. b) Manifestă autonomie în gestionarea procesului de identificare și utilizare a resurselor pentru atingerea obiectivelor strategice.

	c) manifestă o abordare proactivă pentru adaptarea instituțiilor la schimbările de mediu economic și social. d) promovează colaborarea și implicarea echipelor multidisciplinare și interdisciplinare în formularea și implementarea strategiilor. e) activează cu respectarea principiilor de etică, transparență și sustenabilitate în procesele de dezvoltare instituțională.
--	---

8. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor specifice acumulate)

8.1 Obiectivul general al disciplinei	– cunoașterea importanței informațiilor cu privire la calitatea în administrația publică pentru diferitele niveluri organizatorice de conducere și pentru personalul de execuție; – selectarea informațiilor cu privire la calitatea în aparatul administrativ în raport de nevoile diferiților utilizatori interni și externi; – producerea și utilizarea informațiilor calitative în studierea fenomenelor și proceselor administrative atât singulare cât și combinate cu informații de altă natură (statistice, tehnice etc.)
8.2 Obiectivele specifice	A. Obiective cognitive (cunoașterea și aprofundarea teoriei, conceptelor și cunoștințelor dobândite tacit și informal prin studiu și experiență): 1. cunoașterea și aprofundarea caracteristicilor calității în instituțiile publice, a principiilor care guvernează sistemul de calitate; 2. cuantificarea efectelor calitative la nivel micro și macroeconomic ce se înregistrează în urma adoptării unei decizii; 3. justificarea calitativă a deciziilor luate pe diferite trepte organizatorice; 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): 1. fundamentarea indicatorilor calitativi pe baza informațiilor concrete; 2. stabilirea implicațiilor unor decizii în gestiunea calitativă a instituției etc. C. Obiective atitudinale (vizează capacitatea adoptării unei atitudini și/sau comportament adecvat într-o situație particulară) 1. alegerea variantelor de decizie privind sistemul calitativ pe baza cuantificării efectelor rezultate; 2. utilizarea informației calitative în comunicare; 3. perfecționarea capacității de utilizare a cunoștințelor, facilitarea de a lua decizii.

9. Conținuturi

9.1 Curs	Metode de predare	Observații
Fundamentele calității în sectorul public		Total: 28 ore
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 Moodle în cazul în care cursurile se vor ține online	2 ore
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, 2024.

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

9.2 Seminar	Metode de predare	Observații
Fundamentele calității în sectorul public	Prezentare power point, starbursting,	Total: 42 ore
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, <i>Fundamentele calității în sectorul public, note de curs</i>, Editura Universității Agora, Oradea 2024. • Judeu Viorina Maria, <i>Fundamentele calității în sectorul public, note de seminar</i>, Editura Universității Agora, Oradea, 2024. 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		

10. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor 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.

11. Evaluare

Tip activitate	11.1 Criterii de evaluare	11.2 Metode de evaluare	11.3 Pondere din nota finală
11.4 Curs	- Interactivitate la orele de curs	COLOCVIU - răspunsurile la evaluarea finală	70%
11.5 Seminar	– Elaborarea și susținerea de proiecte	Activitatea studentului la seminar (testarea continuă pe parcursul semestrului, prezentarea de proiecte pe tema conținutului disciplinei)	30%
11.6 Standard minim de performanță: Însușirea corectă a noțiunilor teoretice de bază și capacitatea de aplicare a acestora. Efectuarea proiectului pentru seminar.			

Data completării
06.09.2025

Semnătura titularului de curs

Semnătura titularului de seminar

Data avizării în departament
24.09.2025

Semnătura directorului de departament
Lect. univ. dr.Rath-Boșca Laura Dumitrana