

FIȘA DISCIPLINEI¹

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea Agora din municipiul Oradea
1.2 Facultatea	Facultatea de Științe Economice
1.3 Departamentul	Științe Economice
1.4 Domeniul de studii	Management
1.5 Ciclul de studii	Ciclu II- Masterat
1.6 Programul de studii/Calificarea	Managementul organizațiilor publice

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN SECTORUL PUBLIC
2.2 Titularul activității de curs	
2.3 Titularul activității de seminar/laborator	
2.4 Anul de studiu	II
2.5 Semestrul	3
2.6 Tipul de evaluare	ES (Evaluare sumativă)
2.7 Regimul disciplinei	Ob (Disciplină obligatorie)

3. Timpul total estimat

3.1 Număr de ore pe săptămână	2	din care 3.2 curs	1	3.3 seminar/laborator	1
3.4 Total ore din planul de învățământ	28	din care 3.5 curs	14	3.6 seminar/laborator	14
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					40
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platforme electronice de specialitate și pe teren					35
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					55
Tutoriat					5
Examinări					8
Alte activități...					4
3.7 Total ore studiu individual					147
3.8 Total ore din planul de învățământ (3.4) + Total ore studiu individual (3.7)					175
3.9 Total ore pe semestru (25 ore/1 credit) 25x7=175					175
3.10 Numărul de credite					7

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	Videoproiector
5.2 de desfășurare a seminarului/laboratorului	Videoproiector

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

6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitatea de analiză și sinteză • Capacitatea de organizare și planificare • Capacitatea de a evalua • Viteză de reacție în luarea unor decizii • Capacitatea de evaluare și autoevaluare • Capacitatea de a sintetiza • Capacitatea de a lucra în echipă • Capacitatea de a colabora cu specialiști din alte domenii
Competențe transversale	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitatea de a identifica cauzele și substratul anumitor situații • Capacitatea de a transpune în practică cunoștințele teoretice • Capacitatea de a cerceta

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	- Înțelegerea noțiunilor specifice managementului calității în sectorul public.
7.2 Obiectivele specifice	- Înțelegerea importanței fundamentelor calității și managementului calității în sectorul public; - Formarea abilităților necesare pentru aplicarea în practică a principiilor, metodelor și tehnicilor specifice managementului calității în sectorul public.

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN SECTORUL PUBLIC	Prelegere Discuții interactive Prezentări PP	Total: 14 ore
Curs1. Conceptul de calitate în organizațiile publice	Prelegere Discuții interactive	1 oră
Curs 2. Planificarea calității în sectorul public	Prelegere Discuții interactive Prezentări PP	1 oră
Curs 3. Evaluarea calității. Controlul și evaluarea serviciilor publice	Prelegere Discuții interactive Prezentări PP	1 oră
Curs 4. Îmbunătățirea calității serviciilor publice	Prelegere Discuții interactive Prezentări PP	1 oră
Curs 5. Dezvoltarea proiectelor de îmbunătățire.	Prelegere Discuții interactive Prezentări PP	1 oră
Curs 6. Tehnici și instrumente de îmbunătățire	Prelegere Discuții interactive Prezentări PP	1 oră
Curs 7. Costurile calității și non- calității în serviciul public. Categoriile de costuri	Prelegere Discuții interactive Prezentări PP	1 oră
Curs 8. Managementul calității orientat către proces	Prelegere	1 oră

	Discuții interactive Prezentări PP	
Curs 9. Calitatea serviciilor publice și atenția acordată cetățeanului.	Prelegere Discuții interactive Prezentări PP	1 oră
Curs10. Evaluarea și certificarea ISO-9000 și ISO 9004-2.	Prelegere Discuții interactive Prezentări PP	1 oră
Curs 11. Managementul calității totale (TQM) în administrația publică	Prelegere Discuții interactive Prezentări PP	1 oră
Curs 12. Managementul calității totale (TQM) în administrația publică în contextul schimbărilor instituționale.	Prelegere Discuții interactive Prezentări PP	1 oră
Curs 13. Comunicarea. Soluționarea situațiilor conflictuale	Prelegere Discuții interactive Prezentări PP	1 oră
Curs 14. Aprofundarea cunoștințelor parcurse	Prelegere Discuții interactive Prezentări PP	1 oră

• **Bibliografie obligatorie**

1. Lazăr Ioan – Managementul calității în sectorul public. Note de curs, Universitatea Agora Oradea.

• **Bibliografie recomandată:**

- Adela Coman - Fundamentele calitatii în sectorul public, Note de curs
- Ailenei, D., - Economia sectorului public, Ed. Bren, București, 2002;
- Atkinson, A.B., Stiglitz, J.E., - Lectures on Public Economics, Ed. McGraw Hill, New York, 1980;
- Barr, N., - The Economics of Welfare State, Ed. Weidenfeld/Nicholson, Londra, 1990;
- Bolman, L.G., Deal, T.E. - Reframing Organizations, Ed. Jossey Bass, San Francisco, 1997;
- Bozeman, B. - Public Management and Policy Analysis, St Martin's Press, New York, 1979;
- Drucker, P. F. - Management: Tasks, Responsibilities and Practices, Ed. Heinemann, Londra, 1974
- Galbraith, J. - Știința economică și interesul public, Ed. Politică, București, 1982;
- Platis, M. - Economia sectorului public, Ed. Universității din București, 2003;
- Poister, T.H. - Measuring Performance in Public and Nonprofit Organizations, first edition, Ed. Jossey Bass, San Francisco, 2003.

	Metode de predare	Observații
8.2 Seminar/laborator		
MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN SECTORUL PUBLIC		Total:14 de ore
Tema 1. Conceptul de calitate în organizațiile publice	Dialogul, conversația, studii de caz	1 oră
Tema 2. Planificarea calității în sectorul public	Conversația euristică, dialogul, problematizarea, studii de caz	1 oră

Tema 3. Evaluarea calității. Controlul și evaluarea serviciilor publice	Dezbateri Exemplificări practice studii de caz	1 oră
Tema 4. Îmbunătățirea calității serviciilor publice	Dezbateri Exemplificări practice	1 oră
Tema 5. Dezvoltarea proiectelor de îmbunătățire.	Conversația euristică, dialogul, problematizarea, lucrul în echipă	1 oră
Tema 6. Tehnici și instrumente de îmbunătățire	Conversația euristică, dialogul, problematizarea, lucrul în echipă	1 oră
Tema 7. Costurile calității și non-calității în serviciul public. Categorii de costuri	Conversația euristică, dialogul, problematizarea, lucrul în echipă	1 oră
Tema 8. Managementul calității orientat către proces	Conversația euristică, dialogul, problematizarea, studiu individual	1 oră
Tema 9. Calitatea serviciilor publice și atenția acordată cetățeanului.	Conversația euristică, dialogul, problematizarea, lucrul în echipă	1 oră
Tema 10. Evaluarea și certificarea ISO-9000 și ISO 9004-2.	Conversația euristică, dialogul, problematizarea, studiu individual, observația	1 oră
Tema 11. Managementul calității totale (TQM) în administrația publică	Conversația euristică, dialogul, problematizarea, studiu individual, observația	1 oră
Tema 12. Managementul calității totale (TQM) în administrația publică în contextul schimbărilor instituționale.	Dezbateri, studii de caz Exemplificări practice	1 oră
Tema 13. Comunicarea. Soluționarea situațiilor conflictuale	Dezbateri, studii de caz Exemplificări practice	1 oră
Tema 14. Aprofundarea cunoștințelor parcurse în timpul semestrului	Dezbateri, studii de caz Exemplificări practice	1 oră
Bibliografie obligatorie:		
1. Lazăr Ioan – Managementul calității în sectorul public. Note de curs, Universitatea Agora Oradea.		
2. Lazăr Ioan – Managementul calității în sectorul public. Note de seminar, Universitatea Agora Oradea.		
Bibliografie recomandată:		
3. Adela Coman - Fundamentele calitatii în sectorul public, Note de curs		

4. Ailenei, D., - Economia sectorului public, Ed. Bren, București, 2002;
5. Atkinson, A.B., Stiglitz, J.E., - Lectures on Public Economics, Ed. McGraw Hill, New York, 1980;
6. Barr, N., - The Economics of Welfare State, Ed. Weidenfeld/Nicholson, Londra, 1990;
7. Bolman, L.G., Deal, T.E. - Reframing Organizations, Ed. Jossey Bass, San Francisco, 1997;
8. Bozeman, B. - Public Management and Policy Analysis, St Martin's Press, New York, 1979;
9. Drucker, P. F. - Management: Tasks, Responsibilities and Practices, Ed. Heinemann, Londra, 1974
10. Galbraith, J. - Știința economică și interesul public, Ed. Politică, București, 1982;
11. Platis, M. - Economia sectorului public, Ed. Universității din București, 2003;
12. Poister, T.H. - Measuring Performance in Public and Nonprofit Organizations, first edition, Ed. Jossey Bass, San Francisco, 2003.

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

Structura cursului și conținutul acestuia au fost finalizate în urma consultării mai multor specialiști de la nivelul managementului calității în organizațiile publice.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	-Discurs-Prezentare interactivă a noțiunilor -Exemplificarea părții teoretice cu exemple din practica în domeniu	Examen oral – prezentare de proiect sau referat.	50%
10.5 Seminar/laborator	Discutarea și rezolvarea de cazuri practice din incidența disciplinei	Prezență/activitate/implicare	50%
10.6 Standard minim de performanță			
<ul style="list-style-type: none"> • Minim nota 5(cinci) obținută la fiecare din cele două activități. (10.4 și 10.5). 			

Data completării Semnătura titularului de curs
14.09.2022

Semnătura titularului de seminar

Data avizării în departament
27.09.2022

Semnătura directorului de departament
Lector univ. dr. Petrișor-Mateuț Oana