

**FIȘA DISCIPLINEI**

(licență)

**1. Date despre program**

Instituția de învățământ superior	Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava
Facultatea	Drept și Științe Administrative
Departamentul	Drept și Științe Administrative
Domeniul de studii	Științe Administrative
Ciclul de studii	Licență / învățământ cu frecvență
Programul de studii	Poliție Locală

**2. Date despre disciplină**

Denumirea disciplinei	FUNDAMENTELE CALITĂȚII ÎN SECTORUL PUBLIC				
Titularul activităților de curs	Lector univ. dr. BĂLĂNEASA Maria Cristina				
Titularul activităților de seminar	Lector univ. dr. BĂLĂNEASA Maria Cristina				
Anul de studiu	II	Semestrul	4	Tipul de evaluare	Colocviu
Regimul disciplinei	Categorია formativă a disciplinei DF - fundamentală, DD - în domeniu, DS - de specialitate, DC - complementară				DS
	Categorია de opționalitate a disciplinei: DI - impusă, DO - opțională, DF - facultativă				DO

**3. Timpul total estimat (ore alocate activităților didactice)**

I a) Număr de ore pe săptămână	4	Curs	2	Seminar	2	Laborator	-	Proiect	-
I b) Totalul de ore pe semestru din planul de învățământ	44	Curs	22	Seminar	22	Laborator	-	Proiect	-

II Distribuția fondului de timp pe semestru:	ore
II a) Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe	10
II b) Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren	9
II c) Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri	10
II d) Tutoriat	-
III Examinări	2
IV Alte activități:	-

Total ore studiu individual II (a+b+c+d)	29
Total ore pe semestru (I+II+III+IV)	75
Numărul de credite	3

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

Curriculum	
Competențe	

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

Desfășurare a cursului	• Sala va fi dotată cu laptop și videoproiector deoarece referatele vor fi prezentate în power-point	
Desfășurare aplicații	Seminar	• Sala va fi dotată cu laptop și videoproiector deoarece referatele vor fi prezentate în power-point
	Laborator	• -
	Proiect	• -

**6. Competențe specifice acumulate**

Competențe profesionale	CP1 Utilizarea conceptelor și principiilor fundamentale de organizare și funcționare a structurilor administrative pentru inserția profesională în instituții publice și/sau private. CP2 Identificarea și aplicarea dispozițiilor legale cu privire la sistemul administrativ, inclusiv inițierea și formularea de propuneri de acte normative și/sau administrative.
-------------------------	---

	<p>CP4 Organizarea, planificarea și conducerea/coordonarea activităților specifice, precum și aplicarea dispozițiilor legale în domeniile de specialitate.</p> <p>CP5 Realizarea cooperării profesionale la nivelul unităților, cu alte instituții și în relația cu societatea în vederea soluționării problemelor instituționale specifice.</p> <p>CP6 Rezolvarea problemelor manageriale la nivelul subunităților prin utilizarea mijloacelor și metodelor specifice domeniului.</p>
Competențe transversale	<p>CT1 Îndeplinirea la termen în mod riguros eficient și responsabil, a sarcinilor profesionale, cu respectarea principiilor etice și a deontologiei profesionale.</p> <p>CT2 Aplicarea tehnicilor de relaționare în grup, deprinderea și exercitarea rolurilor specifice în munca de echipă, prin dezvoltarea abilităților de comunicare interpersonală.</p> <p>CT3 Autoevaluarea nevoii de formare profesională și identificarea resurselor și modalităților de formare și de dezvoltare personală și profesională în scopul inserției și adaptării la cerințele pieței muncii.</p>

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

Obiectivul general al disciplinei	<p>Obiectivul general al disciplinei este dat de cerințele practicii și constă în dezvoltarea capacității de înțelegere de către studenți a noțiunii de calitate și standard de calitate în sectorul public/administrația publică precum și cunoașterea evoluției acestora și a modalităților concrete de concretizare/aplicare.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• definirea conceptelor de bază: calitate, standard de calitate, Manual de calitate,</li> <li>• cunoașterea etapelor de formulare a politicilor de calitate în administrația publică.</li> <li>• cunoașterea structurii unui Manual de calitate în în sectorul public /administrația publică</li> <li>• dobândirea de abilități în elaborarea unui manual de calitate publică precum și a unui angajament de calitate în administrația publică</li> </ul>
-----------------------------------	---

#### 8. Conținuturi

Curs	Nr. ore	Metode de predare	Observații
<b>I. Bazele managementului calității</b> 1.1 Contextul prezent 1.2 Demersul calitatii 1.3 Conceptul de calitate 1.4. Calitatea totala <b>1.5. Clientul intern</b>	2h	• prelegere, expunere, conversație	
<b>II. Managementul Total al Calitatii: îmbunatatirea continuă</b> 2.1. Planificarea calității 2.2. Controlul calității 2.3. Îmbunătățirea calității 2.4. Obținerea calității	2h	• prelegere, expunere, prezentare în power-point pentru fixarea informațiilor, conversație	
<b>III. Caracterul calitatii în Administrație si în serviciile publice</b> 3.1. Noțiunea de calitate în administrația publică 3.2. Cetățeanul- clientul administrațiilor si serviciilor publice 3.3. Rolul Managementului Total al Calitatii în Administratia Publica	4h	• prelegere, expunere, prezentare în power-point pentru fixarea informațiilor, conversație	
<b>IV. Planificarea calității în administrația publică</b> 4.1. Introducere 4.2. Planificarea calității în domeniul administrației și serviciilor publice 4.3. Procesul planificării calității în administrația publică 4.4. Identificarea cetățenilor, a nevoilor și așteptărilor lor 4.5. Metode de cunoaștere a necesităților și expectativelor cetățenilor 4.6. Proiectarea serviciului și desfășurarea procesului administrativ în scopul atingerii calității	4h	• prelegere, expunere, prezentare în power-point pentru fixarea informațiilor, conversație	
<b>V. Obiectivele calității în administrația publică. Documentele de serviciu ale cetățeanului</b> 5.1. Politica (angajamentul) și obiectivele calității în administrația publică 5.2. Cartea cetățeanului	2h	• prelegere, expunere, prezentare în power-point pentru fixarea	

		informațiilor, conversație	
<b>VI. Documentele sistemului de management al calității în administrația publică</b> 6.1. Principalele documente ale sistemului de management al calității 6.2. Particularități ale ISO 18091: 2019 , Sistemele de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001 în administrația locală	3h	▪ prelegere, expunere, prezentare în power-point pentru fixarea informațiilor, conversație	
<b>VII Manualul calității din administrația publică</b> 7.1. Noțiune și importanța manualului calității 7.2. Conținutul Manualului calității	3h	▪ prelegere, expunere, prezentare în power-point pentru fixarea informațiilor, conversație	
<b>VIII. Identificarea elementelor managementului calității din administrația publică în documentele și strategiile de reformă din România. Instrumente promovate (CAF, ISO 9001)</b>	2h	▪ prelegere, expunere, prezentare în power-point pentru fixarea informațiilor, conversație	

#### Bibliografie

1. Bălăneasa Maria - Cristina, *Managementul calității în sectorul public*, Suport de curs , Suceava, 2020
2. Matei Lucica, *Managementul calității și reforma administrației publice în unele state din sud-estul Europei. Analiză comparativă*, Revista Economie teoretică și aplicată, Volumul XVIII (2011), No. 4(557), pp. 65-98
3. Matei Lucica , *Management public*, Ed.Economică, Buc., 2000,  
[http://exlibris.usv.ro:8991/F/SFQ8PE3V2GRD8KJUSV7H4HLFV7312RU7MQ4PH49UB94AEKE42N-18555?func=full-set-set&set\\_number=001344&set\\_entry=000002&format=999](http://exlibris.usv.ro:8991/F/SFQ8PE3V2GRD8KJUSV7H4HLFV7312RU7MQ4PH49UB94AEKE42N-18555?func=full-set-set&set_number=001344&set_entry=000002&format=999)
4. Matei Lucica , *Management public*, ediția a 2-a, Ed.Economică, Buc., 2006
5. Popescu Maria, *Managementul calității*, Editura Transilvania din Brașov, 2010,  
[http://exlibris.usv.ro:8991/F/U3DSNU69EEXDKDG39TFAIQ8KXQ647VJIUQSCXG3E5QFBPF48V1-18918?func=full-set-set&set\\_number=001346&set\\_entry=000020&format=999](http://exlibris.usv.ro:8991/F/U3DSNU69EEXDKDG39TFAIQ8KXQ647VJIUQSCXG3E5QFBPF48V1-18918?func=full-set-set&set_number=001346&set_entry=000020&format=999)
6. Stanciu Ion, *Managementul calității totale*, Editura Pro Universitaria, Buc.2008,  
[http://exlibris.usv.ro:8991/F/XHF7HXRXXLIHTRK64CHAHFA3ILGGVHGCRB27QEUGT335LJBIIT-19070?func=full-set-set&set\\_number=001347&set\\_entry=000006&format=999](http://exlibris.usv.ro:8991/F/XHF7HXRXXLIHTRK64CHAHFA3ILGGVHGCRB27QEUGT335LJBIIT-19070?func=full-set-set&set_number=001347&set_entry=000006&format=999)
6. Olaru M., *Tehnici și instrumente utilizate în managementul calității*, Ed.Economică, Buc., 2000
7. Ion IONITA *Managementul calitatii sistemelor tehnico-economice*, <https://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/carte2.asp?id=78&idb=7>
8. Oprean Constantin, *Managementul calității în administrația publică : studiu de caz*, Edit. Centrul Teritorial de Formare Continuă pentru Administrația Publică Locală Sibiu, 2000.,  
[http://exlibris.usv.ro:8991/F/IT6Y5LBFL3CJF6D88BVT7642DKIY5BU64IQKMGCNTKFUB6FTDD-18295?func=full-set-set&set\\_number=001341&set\\_entry=000001&format=999](http://exlibris.usv.ro:8991/F/IT6Y5LBFL3CJF6D88BVT7642DKIY5BU64IQKMGCNTKFUB6FTDD-18295?func=full-set-set&set_number=001341&set_entry=000001&format=999)
9. Standardul Internațional ISO 9001,
10. Standardul Internațional ISO 18091:2019

#### Bibliografie minimală

- Bălăneasa Maria - Cristina, *Managementul calității în sectorul public*, Suport de curs , Suceava, 2020
1. Matei Lucica, *Managementul calității și reforma administrației publice în unele state din sud-estul Europei. Analiză comparativă*, Revista Economie teoretică și aplicată, Volumul XVIII (2011), No. 4(557), pp. 65-98
  2. Matei Lucica , *Management public*, ediția a 2-a, Ed.Economică, Buc., 2006
  3. Stanciu Ion, *Managementul calității totale*, Editura Pro Universitaria, Buc.2008
  4. Standardul Internațional ISO 9001
  5. Standardul Internațional ISO 18091:2019

Aplicații (Seminar/laborator/proiect)	Nr. ore	Metode de predare	Observații
Seminar introductiv. Familiarizarea studenților cu conținutul seminarului, prezentarea unor detalii organizatorice.	2h	▪ Instruire	
Cetățeanul- clientul administrațiilor si serviciilor publice	4h	▪ problematizare, mozaic didactic, grup de învățare, Învățare prin	

		descoperire	
Metode de cunoaștere a necesităților și expectativelor cetățenilor	2h	▪ Instruire, exercițiu didactic, Conversația, instruire pe bază de întrebări și răspunsuri	
Rolul și atribuțiile Comisiei de calitate/Managerului de calitate	4h	▪ Instruire, exercițiu didactic, Conversația, instruire pe bază de întrebări și răspunsuri	
Proiectarea serviciului și desfășurarea procesului administrativ în scopul atingerii calității	2h	▪ Instruire, exercițiu didactic	
Rolul Managementului Total al Calitatii în Administratia Publica	2h	▪ Instruire, exercițiu didactic, Conversația, instruire pe bază de întrebări și răspunsuri	
Particularități ale ISO 18091: 2019	2h	▪ Instruire, exercițiu didactic	
Manualul calității din cadrul institutiei publice..... / Primăriei...	2h	▪ Instruire, exercițiu didactic	
Angajamentul de calitate al reprezentantului institutiei publice..... / Primăriei...	2h	▪ Instruire, exercițiu didactic	
<b>Bibliografie</b>			
1. Bălăneasa Maria - Cristina, <i>Managementul calității în sectorul public</i> , Suport de curs , Suceava, 2020 2. Matei Lucica, <i>Managementul calității și reforma administrației publice în unele state din sud-estul Europei. Analiză comparativă</i> , Revista Economie teoretică și aplicată, Volumul XVIII (2011), No. 4(557), pp. 65-98 3. Matei Lucica , <i>Management public</i> , Ed,Economică, Buc., 2000, <a href="http://exlibris.usv.ro:8991/F/SFQ8PE3V2GRD8KJUSV7H4HLFV7312RU7MQ4PH49UB94AEKE42N-18555?func=full-set-set&amp;set_number=001344&amp;set_entry=000002&amp;format=999">http://exlibris.usv.ro:8991/F/SFQ8PE3V2GRD8KJUSV7H4HLFV7312RU7MQ4PH49UB94AEKE42N-18555?func=full-set-set&amp;set_number=001344&amp;set_entry=000002&amp;format=999</a> 4. Matei Lucica , <i>Management public</i> , ediția a 2-a, Ed.Economică, Buc., 2006 5. Popescu Maria, <i>Managementul calității</i> , Editura Transilvania din Brașov, 2010, <a href="http://exlibris.usv.ro:8991/F/U3DSNU69EEXDKDG39TFAIQ8KXQ647VJIUQSCXG3E5QFBPF48V1-18918?func=full-set-set&amp;set_number=001346&amp;set_entry=000020&amp;format=999">http://exlibris.usv.ro:8991/F/U3DSNU69EEXDKDG39TFAIQ8KXQ647VJIUQSCXG3E5QFBPF48V1-18918?func=full-set-set&amp;set_number=001346&amp;set_entry=000020&amp;format=999</a> 6. Stanciu Ion, <i>Managementul calității totale</i> , Editura Pro Universitaria, Buc.2008, <a href="http://exlibris.usv.ro:8991/F/XHF7HXRXXLIHTRK64CHAHFA3ILGGVHGCRB27QEUGT335LJBIIT-19070?func=full-set-set&amp;set_number=001347&amp;set_entry=000006&amp;format=999">http://exlibris.usv.ro:8991/F/XHF7HXRXXLIHTRK64CHAHFA3ILGGVHGCRB27QEUGT335LJBIIT-19070?func=full-set-set&amp;set_number=001347&amp;set_entry=000006&amp;format=999</a> 6. Olaru M., <i>Tehnici și instrumente utilizate în managementul calității</i> , Ed,Economică, Buc., 2000 7. Ion IONITA <i>Managementul calitatii sistemelor tehnico-economică</i> , <a href="https://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/carte2.asp?id=78&amp;idb=7">https://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/carte2.asp?id=78&amp;idb=7</a> 8. Oprean Constantin, <i>Managementul calității în administrația publică : studiu de caz</i> , Edit. Centrul Teritorial de Formare Continuă pentru Administrația Publică Locală Sibiu, 2000,. <a href="http://exlibris.usv.ro:8991/F/IT6Y5LBFL3CJF6D88BVT7642DKIY5BU64IQKMGCNTKFUB6FTDD-18295?func=full-set-set&amp;set_number=001341&amp;set_entry=000001&amp;format=999">http://exlibris.usv.ro:8991/F/IT6Y5LBFL3CJF6D88BVT7642DKIY5BU64IQKMGCNTKFUB6FTDD-18295?func=full-set-set&amp;set_number=001341&amp;set_entry=000001&amp;format=999</a> 11. Standardul Internațional ISO 9001, 1. Standardul Internațional ISO 18091:2019			
<b>Bibliografie minimală</b>			
1. Bălăneasa Maria - Cristina, <i>Managementul calității în sectorul public</i> , Suport de curs , Suceava, 2020 2. Matei Lucica, <i>Managementul calității și reforma administrației publice în unele state din sud-estul Europei. Analiză comparativă</i> , Revista Economie teoretică și aplicată, Volumul XVIII (2011), No. 4(557), pp. 65-98 3. Matei Lucica , <i>Management public</i> , ediția a 2-a, Ed.Economică, Buc., 2006 4. Stanciu Ion, <i>Managementul calității totale</i> , Editura Pro Universitaria, Buc.2008 5. Standardul Internațional ISO 9001 6. Standardul Internațional ISO 18091:2019			

## 12. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatorilor reprezentativi din domeniul aferent programului

Conținutul disciplinei este în concordanță cu cele ale disciplinelor similare predate la programe de studii de licență de la facultăți de profil din țară și străinătate. În cadrul întâlnirilor cu reprezentanții asociațiilor profesionale și cu angajatorii, aceștia au fost consultați cu privire la conținutul disciplinei, astfel încât competențele dobândite de absolvenții acestei specializări să răspundă cerințelor pieței muncii.

## 13. Evaluare

Tip activitate	Criterii de evaluare	Metode de evaluare	Pondere din nota finală
Curs	- Aprofundarea, cunoașterea și explicarea conceptelor și a termenilor prezentați la curs - Capacitatea de analiză și sinteză a studenților	Examen scris tip grila si cu un subiect deschis	50%
Seminar	- Însușirea și înțelegerea noțiunilor prezentate în curs - Capacitatea de a explica și utiliza corect termenii, modul de calcul și teoriile prezentate - Capacitatea de a opera cu cunoștințele asimilate - Elaborarea unui referat pe baza activității de la seminar, a bibliografiei și a notelor de curs	Evaluare continuă pe parcursul semestrului: pe baza activităților individuale sau de grup susținute în cadrul seminariilor: prezentare de aplicații, studii de caz, referate pe teme propuse)	50%
Laborator			
Proiect			
Standard minim de performanță			
<b>Standarde minime pentru nota 5:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cunoașterea și înțelegerea conținutului cursurilor la nivelul ideilor esențiale</li> <li>- Întocmirea referatului ales din tematica administrată</li> </ul> <b>Standarde pentru nota 10:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cunoștințe certe și profund argumentate pentru teoria evaluării;parcursul bibliografiei minimale; înțelegerea aprofundată a teoriilor din domeniu dar și a termenelor legale; găsirea unor soluții viabile pentru domeniul relațiilor de muncă și de securitate socială.</li> <li>- întocmirea și prezentarea referatului</li> <li>- abordarea corectă a tuturor subiectelor din cadrul examenului</li> </ul>			

Data completării	Semnătura titularului de curs	Semnătura titularului de aplicație
<b>20.09.2021</b>		

Data avizării în departament	Semnătura directorului de departament
<b>22.09.2021</b>	

Data aprobării în consiliul facultății	Semnătura decanului
<b>25.09.2021</b>	