FIȘA DISCIPLINEI

MANAGEMENTUL CALITĂȚII ÎN SECTORUL PUBLIC

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	**Universitatea „Bogdan Vodă" din Cluj-Napoca**
1.2 Facultatea	Facultatea de Științe Economice
1.3 Departamentul	Management
1.4 Domeniul de studii	Management
1.5 Ciclul de studii	Master
1.6 Programul de studii / Forma de învățământ	**MANAGEMENT ÎN ADMINISTRAȚIE ȘI SERVICII PUBLICE / IF**
1.7. An universitar	**2026-2027**

2. Date referitoare la disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Managementul calității în sectorul public						
2.2. Codul disciplinei	**MM2 1104**						
2.3. Titularul activităților de curs	Lect.univ.dr. Stan Sergiu-Vlad						
2.4. Titularul activităților de seminar	Lect.univ.dr. Stan Sergiu-Vlad						
2.5. Anul de studii	I	2.6 Semestrul	1	2.7. Tipul de evaluare	E	2.8. Regimul frecventării/ categoria disciplinei	DOB/ DS

3. Timpul total estimat (ore pe semestru ale activităților didactice)

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	56	din care: 3.5 curs	28	3.6 seminar/laborator	28
Distribuția fondului de timp					**ore**
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					24
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					12
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					20
Tutoriat					5
Examinări					8
Alte activități.....					0
3.7 Total ore studiu individual	69				
3.8 Total ore pe semestru	125				
3.9 Numărul de credite	5				

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	Nu este cazul
4.2 de competențe	Nu este cazul

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	Logistice: Sală dotată cu tablă, videoproiector, laptop și acces la internet pentru prezentarea materialelor multimedia și consultarea bazelor de date Conduită: Studenții sunt rugați să respecte orele de începere a cursului. Se recomandă ca telefoanele mobile să fie setate pe modul silențios. Nu este permisă înregistrarea audio sau video a cursului fără acordul prealabil al titularului de curs.
5.2. de desfășurare a seminarului/laboratorului	Logistice: Sală dotată cu tablă, videoproiector, laptop și acces la internet pentru prezentarea materialelor multimedia și consultarea bazelor de date Conduită: Studenții sunt rugați să respecte orele de începere a cursului. Se recomandă ca telefoanele mobile să fie setate pe modul silențios. Nu este permisă înregistrarea audio sau video a cursului fără acordul prealabil al titularului de curs. Participare: Prezența la seminare este obligatorie în proporția stabilită prin regulamentul intern al UBV

6. Rezultatele învățării/Competențe specifice acumulate

6.1. Rezultatele învățării

Cunoștințe	- Însușirea conceptelor fundamentale ale Managementului Calității Totale (TQM) și adaptarea acestora la specificul instituțiilor publice. - Cunoașterea aprofundată a Modelului CAF, standardul european de excelență pentru sectorul public. - Înțelegerea standardelor internaționale de calitate (familia ISO 9000 și ISO 18091 – ghidul pentru administrația publică locală). - Cunoașterea cadrului legislativ românesc privind calitatea serviciilor publice și Sistemul de Control Intern Managerial (SCIM). - Identificarea indicatorilor de performanță (KPIs) specifici serviciilor de interes general (sănătate, educație, administrație fiscală).
Aptitudini	- Capacitatea de a mapa și analiza procesele administrative în scopul eliminării birocrației și simplificării fluxurilor de lucru. - Utilizarea instrumentelor calității (Diagrama Ishikawa, Diagrama Pareto, Ciclul PDCA) pentru rezolvarea problemelor operaționale din instituții. - Proiectarea instrumentelor de măsurare a satisfacției cetățeanului (chestionare, focus-grupuri, platforme de feedback). - Abilitatea de a realiza o autoevaluare organizațională utilizând grilele de punctaj ale modelului CAF. - Elaborarea planurilor de îmbunătățire a calității pe baza rezultatelor auditurilor sau autoevaluărilor.
Responsabilitate și autonomie	- Asumarea rolului de „agent al schimbării” în promovarea unei culturi a calității și a orientării către cetățean în instituțiile publice. - Capacitatea de a coordona echipe de autoevaluare sau compartimente de management al calității cu autonomie decizională. - Promovarea eticii și transparenței ca piloni centrali ai calității în serviciul public. - Gestionarea independentă a proiectelor de certificare ISO sau de implementare a standardelor de calitate în organizații complexe.

6.2. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	**CP1.** Proiectarea, implementarea și monitorizarea sistemelor de management al calității (SMC) specifice instituțiilor publice și serviciilor de interes general. **CP2.** Aplicarea instrumentelor de autoevaluare instituțională bazate pe modelul european CAF (Common Assessment Framework) și standardele ISO 9001 / ISO 18091. **CP3.** Utilizarea metodelor și tehnicilor de audit de calitate și de control intern managerial (SCIM) pentru eficientizarea activității administrative. **CP4.** Maparea, analiza și optimizarea proceselor de furnizare a serviciilor publice în scopul reducerii birocrației și creșterii valorii pentru cetățean. **CP5.** Gestionarea indicatorilor de performanță (KPI) și a mecanismelor de măsurare a satisfacției beneficiarilor serviciilor publice.
Competențe transversale	**CT1.** Promovarea culturii calității, a integrității și a responsabilității sociale în exercitarea funcției publice și în relația cu partenerii sociali. **CT2.** Coordonarea echipelor de îmbunătățire a proceselor și exercitarea unui leadership orientat către excelență și inovare instituțională. **CT3.** Autoevaluarea critică a necesarului de perfecționare și adaptarea continuă la noile standarde europene de calitate în administrație.

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Dezvoltarea competențelor strategice și operaționale necesare pentru implementarea managementului calității totale (TQM) în organizațiile din sectorul public, vizând îmbunătățirea continuă a performanței instituționale și creșterea gradului de satisfacție a cetățenilor.
7.2 Obiectivele specifice	- Însușirea fundamentelor teoretice și a cadrelor metodologice (ISO, CAF, TQM) specifice managementului calității în administrația publică modernă. - Dobândirea abilităților practice pentru utilizarea instrumentelor calității (Diagrama Ishikawa, Diagrama Pareto, ciclul PDCA) în diagnosticarea și rezolvarea problemelor din serviciile publice. - Dezvoltarea capacității de a proiecta și aplica sisteme de monitorizare a performanței și mecanisme de feedback din partea cetățenilor/beneficiarilor. - Cultivarea unei viziuni orientate spre excelență și transparență, fundamentând deciziile manageriale pe date concrete și pe standarde de calitate recunoscute la nivel internațional.

8. Conținuturi

8.1 Curs	**Metode de predare**	**Observații**
1. Evoluția conceptului de calitate. De la controlul calității la Managementul Calității Totale (TQM) în sectorul public.	Prelegere participativă	2 ore
2. Particularitățile calității în serviciile publice. Definirea calității prin prisma valorii pentru cetățean și interesului public.	Expunere, Dezbatere	2 ore
3. Standardizarea internațională (I). Familia de standarde ISO 9001 și aplicabilitatea acestora în instituțiile statului.	Prelegere magistrală	2 ore
4. Standardizarea internațională (II). ISO 18091 – Primul standard de calitate dedicat exclusiv administrației publice locale.	Prelegere, Exemplificare	2 ore
5. Modelul CAF (Common Assessment Framework). Cadrul comun de autoevaluare a modului de funcționare a instituțiilor publice.	Expunere, Studiu de caz	2 ore
6. Managementul proceselor în administrație. Maparea, documentarea și simplificarea proceselor administrative (Debirocratizarea).	Prelegere participativă	2 ore
7. Instrumentele de bază ale calității. Aplicarea ciclului PDCA (Plan-Do-Check-Act) și a diagramei Ishikawa în sectorul public.	Expunere, Demonstrație	2 ore
8. Controlul Intern Managerial (SCIM). Cadrul legislativ din România (OSGG 600/2018) și corelarea cu managementul calității.	Prelegere, Analiză juridică	2 ore
9. Măsurarea satisfacției cetățenilor. Metode de colectare și analiză a feedback-ului de la beneficiarii serviciilor publice.	Prelegere participativă	2 ore
10. Auditul calității în sectorul public. Tipuri de audit, proceduri și rolul auditului în îmbunătățirea continuă.	Expunere, Dialog	2 ore
11. Benchmarking-ul în sectorul public. Compararea performanțelor între instituții și adoptarea celor mai bune practici.	Prelegere, Studiu de caz	2 ore
12. Costurile non-calității în administrație. Impactul erorilor administrative asupra bugetului și imaginii instituției.	Prelegere, Dezbatere	2 ore
13. Digitalizarea și calitatea serviciilor (e-Government). Impactul noilor tehnologii asupra eficienței și transparenței.	Expunere, Studiu de caz	2 ore
14. Strategii naționale și europene pentru calitatea administrației. Tendințe și perspective pentru orizontul 2030.	Masă rotundă, Sinteză	2 ore

Bibliografie:

1. **Stan, S.V.** (2026). *Managementul calității în sectorul public, Suport de curs, Editura Bogdan Vodă University Press*
2. **Diaconu, A.** (2019). *Auditul sistemului integrat de management (SIM)*. Editura Universitară.
3. **Dovleac, R.** (2019). *Managementul calităţii: Aspecte teoretice şi aplicative*. Editura Universitară.

4. **Gal, A.-R.** (2019). *Impactul sistemului de management al calităţii asupra performanţei organizaţionale*. Editura Universitară.
5. **Hincu, L.** (2022). *Breviar de termeni şi noţiuni specifice managementului calităţii*. Editura Politehnica.
6. **Imai, M.** (2022). *Kaizen strategic: Utilizarea evaluării fluxului, sincronizării şi nivelării (FSL) pentru managementul calităţii totale*. Editura Litera.
7. **Ioana, A.** (2022). *Managementul calităţii: Teorie şi aplicaţii*. Editura Matrix Rom.
8. **Marin, R.** (2022). *Managementul calităţii în administraţia publică*. Editura Universitară.
9. **Paraschivescu, A. O.** (2020). *Managementul calităţii*. Editura Tehnopress.
10. **Potra, S. A.** (2023). *Ingineria şi managementul calităţii: Sinteze şi studii de caz*. Editura Politehnica.
11. **Sinisi, C.-I.** (2020). *Integrarea managementului calităţii, strategiei şi inovării în spaţiul economic*. Editura Universitară.

8.2. Seminar/laborator	**Metode de predare**	**Observații**
• Aplicarea ciclului PDCA (Plan-Do-Check-Act) pentru optimizarea unui proces administrativ real. • Analiza și maparea fluxurilor de lucru în instituțiile publice pentru eliminarea barierelor birocratice. • Simularea unei sesiuni de autoevaluare a instituției folosind grilele modelului european CAF. • Utilizarea instrumentelor de diagnosticare (Diagrama Ishikawa și Pareto) pentru identificarea cauzelor non-calității în serviciile publice. • Proiectarea și testarea unor chestionare pentru măsurarea gradului de satisfacție a cetățenilor. • Elaborarea unui plan de măsuri pentru implementarea sistemului de control intern managerial (SCIM). • Studii de caz privind auditul intern și procesul de certificare ISO în organizațiile din sectorul public. • Analiza comparativă (benchmarking) a standardelor de calitate între instituții administrative similare.	• Atelier de lucru (Workshop): utilizat pentru maparea proceselor administrative și proiectarea fluxurilor de lucru simplificate. • Studiu de caz: studierea unor instituții publice care au implementat cu succes modelul CAF sau standardele ISO. • Simularea didactică: punerea în scenă a unui audit intern sau a unei sesiuni de autoevaluare organizațională. • Problematizarea: identificarea unor disfuncționalități într-un serviciu public și găsirea soluțiilor prin utilizarea instrumentelor calității (Ishikawa, Pareto). • Învățarea prin proiect: elaborarea în echipă a unui manual al calității sau a unui plan de îmbunătățire instituțională. • Brainstorming: generarea de idei inovatoare pentru reducerea birocrației și creșterea gradului de satisfacție a cetățenilor.	
Bibliografie: idem 8.1.		

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

- Conținutul este corelat cu bunele practici promovate de EUPAN (European Public Administration Network), punând accent pe utilizarea Modelului CAF (Common Assessment Framework) ca instrument principal de autoevaluare a calității.
- Tematica răspunde direct cerințelor instituțiilor publice (Primării, Prefecturi, Agenții) care urmăresc simplificarea administrativă, debirocratizarea și creșterea gradului de satisfacție a cetățenilor prin implementarea standardelor ISO 9001 și ISO 18091.
- Disciplina este validată de necesitatea implementării SCIM conform reglementărilor naționale, cerință obligatorie pentru toți angajatorii din sectorul public.
- Structura cursului a fost dezvoltată luând în considerare așteptările auditorilor de calitate și ale managerilor publici, vizând formarea unor specialiști capabili să asigure eficiența utilizării fondurilor publice și calitatea proceselor decizionale.
- Conținutul integrează concepte moderne precum Digitalizarea Calității, răspunzând astfel strategiei naționale de transformare digitală a serviciilor publice.

10. Evaluare

Tip activitate	**10.1 Criterii de evaluare**	**10.2 Metode de evaluare**	**10.3 Pondere în nota finală**
10.4 Curs	Însușirea noțiunilor specifice disciplinei	Examen scris	50%
10.5 Seminar/ laborator	Capacitatea de a aplica în practică noțiunile specifice	Proiect în domeniul managementului calității și prezentare	50%

10.6 Standard minim de performanță:
- Participarea la procentul minim de activități de seminar stabilit prin regulamentul intern al UBV
- Obținerea notei minime 5 (cinci) la examenul scris și a notei minime 5 (cinci) la activitatea de seminar (proiect și prezentare).
- Identificarea corectă a conceptelor de bază ale managementului calității
- Capacitatea de a elabora un instrument de lucru simplificat în domeniul managementului calității, lucru care să demonstreze înțelegerea proceselor operaționale în raport cu tematica aleasă pentru proiect.

Data completării	Semnătura titularului de curs	Semnătura titularului de seminar
25.09.2026	Lect.univ.dr. Stan Sergiu-Vlad	Lect.univ.dr. Stan Sergiu-Vlad

Data avizării în departament

Semnătura Directorului de departament
Lect.univ.dr. Glogoveţan Oana-Eleonora