

FIȘA DISCIPLINEI

FUNDAMENTELE CALITATII IN SECTORUL PUBLIC

1. Date despre program

1.1. Instituția de învățământ superior	UNIVERSITATEA „ATHENAEUM” DIN BUCUREȘTI
1.2. Facultatea	ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ
1.3. Departamentul	ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ
1.4. Domeniul de studii	ȘTIINȚE ADMINISTRATIVE
1.5. Ciclul de studii	LICENȚĂ
1.6. Programul de studii/ Calificarea	ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ
1.7. Limba de studiu	ROMÂNĂ

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	FUNDAMENTELE CALITATII IN SECTORUL PUBLIC						
2.2 Titularul/titularii activităților de curs						Email (adresa instituțională):	
2.3 Titularul/titularii activităților de seminar						Email (adresa instituțională):	
2.4 Anul de studiu	III	2.5 Semestrul	VI	2.6 Tipul de evaluare	E	2.7 Regimul disciplinei	OA
2.8. Numărul de credite ECTS	4						

3. Timpul total estimat (ore pe semestru al 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	44	din care: 3.5 curs	22	3.6 seminar/laborator	22
3.7. Total ore de studiu pe semestru (număr ECTS * 25 ore)					100
3.8. Total ore studiu individual (3.7. – 3.4.)					56
<i>Distribuția fondului de timp de studiu individual</i>					<i>ore</i>
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					20
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					14
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					20
Tutoriat					
Examinări					2
Alte activități.....					

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	• Prelegerile se desfășoară în săli cu acces la internet și cu echipament de predare multimedia. /Acces Platforma online sau alte mijloace de comunicare online*
5.2. de desfășurare a seminarului/laboratorului	• Seminariile se desfășoară în săli cu acces la internet și echipament multimedia/Acces Platforma online sau alte mijloace de comunicare online*

**Pe perioada desfășurării activităților didactice în sistem online*

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	C1 Utilizarea conceptelor și principiilor fundamentale de organizare și funcționare a structurilor administrative pentru inserția profesională în instituții publice și/sau private C6 Identificarea, analizarea și rezolvarea problemelor din administrația publică, în mod cooperant, flexibil și eficient
Competențe transversale	

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	• Familiarizarea studenților cu instituția managementului calității în sectorul public românesc și cu elaborarea unui plan de creștere a calității produselor și serviciilor publice. • Inițierea studenților cu planificarea, evaluarea și certificarea calității produselor și a serviciilor în sectorul public, având în vedere obiectivele politicilor publice naționale și europene.
7.2 Obiectivele specifice	• Dezvoltarea capacității studenților de a susține public un plan de implementare a activității de creștere a calității activităților desfășurate într-un sector public definit.

8. Conținuturi

8. 1 Curs	Metode de predare	Recomandări pentru studenți
Introducere în studiul managementului calității în sectorul public.	-prelegere -dialog interactiv	Studiu individual după curs și bibliografia indicată
Obținerea calității produselor și serviciilor desfășurate în domeniul public. Produsul, prețul, distribuția și promovarea acestuia, cele 4 instrumente ale managementului calității.	-prelegere -exemplificare cu texte -dialog interactiv	
Managementul total al calității în administrația publică și	-prelegere	

tendințe actuale de îmbunătățirea calității serviciilor publice .	-dialog interactiv	
Planificarea calității produselor și serviciilor destinate populației de către sectorul public.	-prelegere -dialog interactiv -exemplificare cu texte	
Obiectivele calității produselor și serviciilor din domeniul public românesc. Funcția calității și fazele acesteia.	-prelegere -dialog interactiv -exemplificare cu texte	
Evaluarea calității bunurilor și serviciilor din domeniul public românesc. Evaluarea gradului de mulțumirea clientului.	-prelegere -dialog interactiv -exemplificare cu texte	
Îmbunătățirea calității produselor și serviciilor domeniului public românesc. Organizarea și planificarea îmbunătățirii produselor și a serviciilor domeniului public.	-prelegere -dialog interactiv -exemplificare cu texte	
Instrumente de bază ale managementului calității bunurilor și serviciilor domeniului public. Costurile calității și noncalității. Calitatea în domeniul public și atenția acordată cetățeanului	-prelegere -dialog interactiv -analiza unor texte	
CertIFICATELE de evaluare a calității produselor și serviciilor din domeniul public. Planul de evaluare al proiectului și mixului de marketing	-prelegere -dialog interactiv -analiza unor texte	
Managementul total al calității în domeniul public românesc	-prelegere -dialog interactiv -analiza unor texte	
Introducerea managementului total al calității în administrarea serviciilor publice din România	-prelegere -dialog interactiv -analiza unor texte	
Bibliografie Arsenia Andriceanu- <i>Noutăți în managementul calității în sectorul public românesc</i> , Editura Hamangiu,București, 2014 Olaru Marieta, ș.a.- <i>Tehnici și instrumente utilizate în managementul calității</i> , Editura Economică, București, 2000		
8. 2 Seminar/laborator	Metode de lucru	Recomandări pentru studenți
Introducere în studiul managementului calității în sectorul public.	Exemplificare, planificare, elaborare, analiză de date	Utilizarea platformei e Learning și a mijloacelor media pentru documentare și participare activă la curs
Obținerea calității produselor și serviciilor desfășurate în domeniul public.Produsul, prețul, distribuția și promovarea acestuia, cele 4 instrumente ale managementului calității.	idem	idem
Managementul total al calității în administrația publică și tendințe actuale de îmbunătățirea calității serviciilor publice .	idem	idem
Planificarea calității produselor și serviciilor destinate populației de către sectorul public.	idem	idem
Obiectivele calității produselor și serviciilor din domeniul public românesc. Funcția calității și fazele acesteia.	idem	idem

Evaluarea calității bunurilor și serviciilor din domeniul public românesc. Evaluarea gradului de mulțumirea clientului.	idem	idem
Îmbunătățirea calității produselor și serviciilor domeniului public românesc. Organizarea și planificarea îmbunătățirii produselor și a serviciilor domeniului public.	idem	idem
Instrumente de bază ale managementului calității bunurilor și serviciilor domeniului public. Costurile calității și noncalității. Calitatea în domeniul public și atenția acordată cetățeanului	idem	idem
CertIFICATELE de evaluare a calității produselor și serviciilor din domeniul public. Planul de evaluare al proiectului și mixului de marketing	idem	idem
Managementul total al calității în domeniul public românesc	idem	idem
Introducerea managementului total al calității în administrarea serviciilor publice din România	idem	idem
Bibliografie Arsenia Andriceanu- <i>Noutăți în managementul calității în sectorul public românesc</i> , Editura Hamangiu, București, 2014 Olaru Marieta, ș.a.- <i>Tehnici și instrumente utilizate în managementul calității</i> , Editura Economică, București, 2000		

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

Discutarea conținutului disciplinei cu asociațiile profesionale în domeniu.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	Implicarea în prelegere cu întrebări, comentarii, exemple de analiză	Se înregistrează frecvența și soliditatea interacțiunii la orele de curs	10%
10.5 Seminar/laborator	Elaborarea unui proiect pe o temă dată	Prezentarea proiectului	30%
10.6. Evaluarea finală	- Corectitudinea și completitudinea cunoștințelor; - Coerența logică; - Stăpânirea limbajului de specialitate	Examen scris./Evaluare pe Platforma Zoom Pentru fiecare subiect se specifică baremul de notare care se comunică studenților odată cu subiectele.	60%
10.7. Modalitatea de notare (calificativ sau notă): Notă			
10.8. Standard minim de performanță: Realizarea unui proiect de cercetare referitor la o problemă de complexitate crescută în domeniu, în baza unei documentări proprii, argumentând metodele, tehnicile, procedurile și instrumentele propuse a fi folosite, potrivit principalelor concepte și teorii însușite.			

Data completării

Semnătura titularului/titularilor de curs

Semnătura titularului/titularilor de seminar

27.09.2021

Data avizării în departament
28.09.2021

Semnătura directorului de departament