



## FIȘA DISCIPLINEI

### Managementul calității și măsurarea performanțelor în sectorul public Anul universitar 2025/2026

#### 1. Date despre program

|                                        |                                                     |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1.1. Instituția de învățământ superior | Universitatea Babeș-Bolyai din Cluj Napoca          |
| 1.2. Facultatea                        | Științe Politice, Administrative și ale Comunicării |
| 1.3. Departamentul                     | Administrație și Management Public                  |
| 1.4. Domeniul de studii                | Științe Administrative                              |
| 1.5. Ciclul de studii                  | Licență                                             |
| 1.6. Programul de studii / Calificarea | Administrație Publică                               |
| 1.7. Forma de învățământ               | Învățământ la distanță                              |

#### 2. Date despre disciplină

|                                                                          |    |                                                                              |     |                        |   |                          |                                                                |                         |
|--------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------|---|--------------------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 2.1. Denumirea disciplinei                                               |    | <b>Managementul calității și măsurarea performanțelor în sectorul public</b> |     |                        |   |                          | Codul disciplinei                                              | <b>ULR2336</b>          |
| 2.2. Titularul activităților de curs – Coordonatorul de disciplină       |    |                                                                              |     |                        |   |                          | Lect. univ. dr. Horia Mihai Raboca                             |                         |
| 2.3. Titularul activităților de seminar / laborator / proiect – tutorele |    |                                                                              |     |                        |   |                          | Lect. univ. dr. Simona Creța<br>Conf. univ. dr. Raluca Antonie |                         |
| 2.4. Anul de studiu                                                      | II | 2.5. Semestrul                                                               | III | 2.6. Tipul de evaluare | E | 2.7. Regimul disciplinei | Conținut                                                       | Felul disciplinei<br>DS |
|                                                                          |    |                                                                              |     |                        |   |                          | Obligativitate                                                 | DOp                     |

#### 3. Timpul total estimat

|                                                                                                        |           |                     |    |                                    |    |                                  |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------|----|------------------------------------|----|----------------------------------|------------|
| 3.1. Număr de ore pe săptămână – forma cu frecvență                                                    | 4         | din care: 3.2. curs | 2  |                                    |    | 3.3. seminar/ laborator/ proiect | 2          |
| 3.4. Total ore pe semestru – forma Învățământ la distanță                                              | 100       | din care: 3.5. SI   | 44 | AI=Nr. ore curs IF x nr. săptămâni | 28 | 3.6. AT (8) + TC (20) + AA (0)   | 28         |
| <b>Distribuția fondului de timp pentru studiul individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)</b> |           |                     |    |                                    |    |                                  | <b>ore</b> |
| 3.5.1. Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe (AI)                                |           |                     |    |                                    |    |                                  | 28         |
| 3.5.2. Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren  |           |                     |    |                                    |    |                                  | 19         |
| 3.5.3. Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri                 |           |                     |    |                                    |    |                                  | 19         |
| 3.5.4. Tutoriat (consiliere profesională)                                                              |           |                     |    |                                    |    |                                  | 2          |
| 3.5.5. Examinări                                                                                       |           |                     |    |                                    |    |                                  | 2          |
| 3.5.6. Alte activități                                                                                 |           |                     |    |                                    |    |                                  | 2          |
| <b>3.7. Total ore studiu individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)</b>                       | <b>72</b> |                     |    |                                    |    |                                  |            |



|                                                            |            |
|------------------------------------------------------------|------------|
| <b>3.8. Total ore pe semestru</b> (număr ECTS x 25 de ore) | <b>100</b> |
| <b>3.9. Numărul de credite</b>                             | <b>4</b>   |

#### 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                                | Platforma elearning a UBB                                                                                       |
| 5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului/ proiectului | Platforma de eLearning a FSPAC, <a href="https://moodle.fspac.ubbcluj.ro/">https://moodle.fspac.ubbcluj.ro/</a> |

#### 6. Competențe

##### 6.1. Rezultatele învățării

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cunoștințe</b>                   | Studentul cunoaște:<br>C1/3. Va înțelege principalele principii fundamentale necesare pentru explicarea și interpretarea proceselor și fenomenelor cu care se confruntă sistemul administrativ.<br>C1/4. Va cunoaște metodele și tehnicile specifice procesului de evaluare organizațională în vederea diagnosticării corecte a problemelor organizaționale și propunerii soluțiilor de îmbunătățire a proceselor și atingere a rezultatelor/ atribuțiilor instituțiilor publice                                                                                                                                 |
| <b>Abilități</b>                    | Studentul este capabil să:<br>A1/3Va putea să elaboreze proiecte profesionale vizând optimizarea unor aspecte punctuale din funcționarea structurilor administrative.<br>A1/4. Va putea utiliza și aplica metode și tehnici manageriale specifice sectorului public, adecvate unei situații organizaționale date.<br>A1/5. Va putea să elaboreze și implementeze măsuri manageriale orientate spre creșterea eficacității organizaționale<br>A5/1. Va putea să utilizeze criteriile și metodele standard de evaluare a proceselor manageriale în administrația publică și a performanței funcționarilor publici. |
| <b>Responsabilități și autonome</b> | Studentul are capacitatea de a lucra independent pentru:<br>1. Va putea îndeplini la termen, în mod riguros, eficient și responsabil, sarcinile profesionale, cu respectarea principiilor etice și a deontologiei profesionale;<br>2. Va putea aplica tehnici de relaționare în grup, va deprinde și va exercita rolurilor specifice în munca de echipă, prin dezvoltarea abilităților de comunicare interpersonală;                                                                                                                                                                                             |

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

|                                        |                                                                                                                                      |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.1. Obiectivul general al disciplinei | Dobândirea cunoștințelor și abilităților necesare pentru a putea pune în aplicare cele învățate la cursul de MCMP                    |
| 7.2. Obiectivele specifice             | Însușirea informațiilor necesare legate de principalele teme de managementul calității și a măsurării performanțelor organizaționale |

#### 8. Conținuturi



| 8.1. AI, SI                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Metode de predare                                                                                                  | Observații           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <b>Modului I Managementul Calității:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definirea și importanța managementului calității</li> <li>- Evoluția managementului calității</li> <li>- Teorii și modele ale managementului calității</li> <li>- Sistemele de management al calității</li> </ul>      | Studiu individual pe baza suportului de curs, a sintezelor și prezentărilor PPT. de pe pagina de Moodle a cursului | 33,3% AI, SI         |
| <b>Modului II: Măsurarea performanțelor</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definirea măsurării performanțelor</li> <li>- Importanța măsurării performanțelor</li> <li>- Teorii și modele de măsurare a performanțelor</li> <li>- Sisteme și indicatori de măsurare a performanțelor</li> </ul> |                                                                                                                    | 33,3% AI, SI         |
| <b>Modului II: Măsurarea satisfacției clienților</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definirea satisfacției cetățenilor</li> <li>- Importanța măsurării satisfacției cetățenilor</li> <li>- Clienții serviciilor publice</li> <li>- Teorii privind măsurarea satisfacției</li> </ul>            |                                                                                                                    | 33,3% AI, SI         |
| Bibliografie:<br>Raboca Horia, Managementul Calității, suport de curs;<br>Raboca Horia, Măsurarea performanțelor în sectorul public, Edit. Accent Cluj<br>Ilieș, L., Managementul calității totale, Cluj-Napoca: Editura Dacia, 2003                                                                     |                                                                                                                    |                      |
| 8.2. AT                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Metode de predare-învățare                                                                                         | Observații           |
| Discuții pe marginea temelor legate de sistemele de managementul calității (documentația SMC)                                                                                                                                                                                                            | Prelegere, și dezbateri pe baza și/sau prezentate ca studii de caz                                                 | 2 ore                |
| Discuții pe marginea temelor legate de sistemele de măsurarea a performanțelor (indicatorii de performanță)                                                                                                                                                                                              | Prelegere, și dezbateri pe baza și/sau prezentate ca studii de caz                                                 | 3 ore                |
| Discuții pe marginea temelor legate de măsurarea satisfacției cetățenilor (indicatorii de performanță)                                                                                                                                                                                                   | Prelegere, și dezbateri pe baza și/sau prezentate ca studii de caz                                                 | 3 ore                |
| Bibliografie:<br>Raboca Horia, Managementul Calității, suport de curs;<br>Raboca Horia, Măsurarea performanțelor în sectorul public, Edit. Accent Cluj<br>Ilieș, L., Managementul calității totale, Cluj-Napoca: Editura Dacia, 2003                                                                     |                                                                                                                    |                      |
| 8.3. TC                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Metode de transmitere a informației                                                                                | Observații           |
| <b>Tema 1: Elaborarea și întocmirea unei proceduri documentate privind sistemul de management al calității (SMC)</b>                                                                                                                                                                                     | Pe pagina de Moodle a cursului sunt încărcate toate informațiile necesare temei de control                         | Conform calendarului |
| <b>Tema 2: Elaborarea și întocmirea unui sistem de măsurare a performanțelor (indicatori de performanță)</b>                                                                                                                                                                                             | Pe pagina de Moodle a cursului sunt încărcate toate informațiile necesare temei de control                         | Conform calendarului |
| Bibliografie:<br>Raboca Horia, Managementul Calității, suport de curs;<br>Raboca Horia, Măsurarea performanțelor în sectorul public, Edit. Accent Cluj<br>Ilieș, L., Managementul calității totale, Cluj-Napoca: Editura Dacia, 2003                                                                     |                                                                                                                    |                      |
| 8.4. AA                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Metode de predare-învățare                                                                                         | Observații           |
| <b>Nu este cazul</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                    |                      |

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

Cursul de MCMP prezintă informațiile la zi din cadrul acestui domeniu, acoperind plaja conceptuală împărtășită de marea majoritate a specialiștilor.



De asemenea, cursul de MCMP se referă la probleme actuale și importante pentru piața muncii, atât din perspectiva angajatorilor cât și a viitorilor angajați

## 10. Evaluare

| Tip activitate                                                                                                           | 10.1. Criterii de evaluare                                                                                                                           | 10.2. Metode de evaluare                             | 10.3. Pondere din nota finală |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>10.4. AI, SI</b>                                                                                                      | Înțelegerea importanței, conceptelor, teoriilor și a prevederilor legale de sistemele de management al calității, respectiv măsurării performanțelor | Examen scris, cu întrebări grilă pe platforma moodle | 50 %                          |
| <b>10.5. TC / AA</b>                                                                                                     | Calitatea și pertinenta argumentelor și modulul de expunere logic și rațional                                                                        | Tema 1 de control<br>Team 2 de control               | 50 %                          |
| <b>10.6. Standard minim de performanță</b><br><b>Pentru a promova examenul studenții trebuie să obțină minim nota 5.</b> |                                                                                                                                                      |                                                      |                               |

## 11. Etichete ODD (Obiective de Dezvoltare Durabilă / Sustainable Development Goals)<sup>1</sup>

|  |                                              |  |  |  |  |  |  |  |
|--|----------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
|  | Eticheta generală pentru Dezvoltare durabilă |  |  |  |  |  |  |  |
|  |                                              |  |  |  |  |  |  |  |

Coordonator de disciplină  
Lect univ. dr. Horia Mihai Raboca

Tutore de disciplină  
Lect. univ. dr. Simona Creța  
Conf. univ. dr. Raluca Antonie

Data  
Septembrie 2025

Responsabil de studii ID/IFR,  
Conf. univ. dr. Radu Bianca Veronica

<sup>1</sup> Păstrați doar etichetele care, în conformitate cu [Procedura de aplicare a etichetelor ODD în procesul academic](#), se potrivesc disciplinei și ștergeți-le pe celelalte, inclusiv eticheta generală pentru Dezvoltare durabilă - dacă nu se aplică. Dacă nicio etichetă nu descrie disciplina, ștergeți-le pe toate și scrieți "Nu se aplică".



Programul de studii: Administrație publică

Disciplina: MANAGEMENTUL CALITĂȚII ȘI MĂSURĂRII PERFORMANȚELOR ÎN SECTORUL PUBLIC

Anul de studii: II

Grupa: ID

Semestrul: III

**Anexa A.ID.**

### CALENDARUL DISCIPLINEI

| Pe<br>ri<br>oa<br>da                             | Săptămâna | Activități tutoriale (AT)                                                                     |                       | Teme de control (TC) |                          | Activități asistate (AA) |            | EVALUĂRI   |                      |
|--------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|------------|------------|----------------------|
|                                                  |           | Tema                                                                                          | Nr. ore               | Tematică             | Termen<br>predare/Nr.ore | Activit<br>atea          | Nr.<br>ore | Data       | Tipul<br>(E/C/V<br>) |
| Pr<br>eg<br>ă<br>ti<br>re<br>cu<br>re<br>nt<br>ă | 1         |                                                                                               |                       |                      |                          |                          |            |            |                      |
|                                                  | 2         |                                                                                               |                       |                      |                          |                          |            |            |                      |
|                                                  | 3         |                                                                                               |                       |                      |                          |                          |            |            |                      |
|                                                  | 4         |                                                                                               |                       |                      |                          |                          |            |            |                      |
|                                                  | 5         |                                                                                               |                       |                      |                          |                          |            |            |                      |
|                                                  | 6         | Discuții pe marginea temelor legate de managementul calității (importanță, teorii)            | 2 h<br>08.11.20<br>25 |                      |                          |                          |            |            |                      |
|                                                  | 7         |                                                                                               |                       |                      |                          |                          |            |            |                      |
|                                                  | 8         |                                                                                               |                       |                      |                          |                          |            |            |                      |
|                                                  | 9         |                                                                                               |                       |                      |                          |                          |            |            |                      |
|                                                  | 10        |                                                                                               |                       |                      |                          |                          |            |            |                      |
|                                                  | 11        | Discuții pe marginea temelor legate de sistemele de managementul calității (documentația SMC) | 3 h                   | Tema 1 de control    | 24.12.2025               |                          |            | 24.12.2025 | V                    |



|                                                     |    |                                                                                                                                                   |                   |                   |            |  |  |                                          |   |
|-----------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|------------|--|--|------------------------------------------|---|
|                                                     |    | Discuții pe marginea temelor legate de sistemele de măsurarea a performanțelor (indicatorii de performanță)                                       | 13.11.2025        |                   |            |  |  | <b>Administrative și ale Comunicării</b> |   |
|                                                     | 12 |                                                                                                                                                   |                   |                   |            |  |  | Str. Traian Moșoiu nr. 71                |   |
|                                                     | 13 |                                                                                                                                                   |                   |                   |            |  |  | Cluj-Napoca, cod postal RO 400132        |   |
|                                                     | 14 | Discuții pe marginea temelor legate de sistemele de măsurarea a performanțelor (indicatorii de performanță) și măsurării satisfacției cetățenilor | 3 h<br>19.01.2026 | Tema 2 de control | 24.01.2026 |  |  | 24.01.2026                               | V |
| <b>Se<br/>siu<br/>ne<br/>ex<br/>a<br/>me<br/>ne</b> | 1  | Examen scris (data 1)                                                                                                                             |                   |                   |            |  |  | Ianuarie<br>2026                         | E |
|                                                     | 2  | Examen scris (data 2)                                                                                                                             |                   |                   |            |  |  | Februarie<br>2026                        | E |
|                                                     | 3  |                                                                                                                                                   |                   |                   |            |  |  |                                          |   |
|                                                     | 4  |                                                                                                                                                   |                   |                   |            |  |  |                                          |   |

E – examen, C – colocviu, V – verificare pe parcurs

Coordonator de disciplină,  
Lect. univ. dr. Horia Mihai Raboca

Tutore,  
Lect. univ. dr. Simona Creța  
Conf. univ. dr. Raluca Antonie