

FIȘA DISCIPLINEI

Managementul calității și măsurarea performanțelor în sectorul public Anul universitar 2026-2027

1. Date despre program

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

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	Managementul calității și măsurarea performanțelor în sectorul public			Codul disciplinei	ULR2336
2.2. Titularul activităților de curs – Coordonatorul de disciplină	Lect. univ. dr. Raboca Horia				
2.3. Titularul activităților de seminar - Tutorele	Lect. univ. dr. Creța Simona Conf. univ. dr. Antonie Raluca				
2.4. Anul de studiu	2	2.5. Semestrul	3	2.6. Tipul de evaluare	Examen
2.7. Regimul disciplinei	Opțional		2.8. Tipul disciplinei	Disciplină de specializare (DS)	

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

3.1. Număr de ore pe săptămână IF	4	din care: 3.2. curs	2	3.3. seminar/ laborator/ proiect	2
3.4. Total ore din planul de învățământ ID	56	3.5.1 SI	44	3.6 AT (8) + TC (20) + AA (0)	28
		3.5.2. AI	28		
Distribuția fondului de timp pentru studiul individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe (AI)					28
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					18
Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii și eseuri					20
Tutoriat (consiliere profesională)					2
Examinări					2
Alte activități					2
3.7. Total ore studiu individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)			72		
3.8. Total ore pe semestru (număr ECTS x 25 de ore)			100		
3.9. Numărul de credite			4		

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	Nu e cazul
4.2. de competențe	Nu e cazul

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	Platforma eLearning a UBB
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului	Nu e cazul

6.1. Competențele dobândite în urma absolvirii programului de studii (se preiau din planul de învățământ)

Competențe profesionale	
Codul competenței	Competență

CP6	Identificarea, analizarea și rezolvarea problemelor din administrația publică, în mod cooperant, flexibil și eficient
Competențe transversale	
Codul competenței	Competență
CT1	Va putea îndeplini la termen, în mod riguros, eficient și responsabil, sarcinile profesionale, cu respectarea principiilor etice și a deontologiei profesionale;

6.2. Rezultatele învățării specifice programului de studii (se preiau din planul de învățământ)

Rezultatele învățării vizate prin disciplină		
Codul competenței	Cunoștințe și înțelegere (Knowledge and understanding)	Abilități academice specifice (Specific academic skills)
CP6	C6.1. Va ști să identifice și să analizeze problemele din administrația publică, în mod cooperant, flexibil și eficient.	A6.2. Va putea să analizeze și să evalueze situațiile problematice (deficiențe în comunicare, conflicte și crize) și apoi să formuleze strategii menite să contribuie la înlăturarea situațiilor problematice inițiale.
CP6	C6.2. Va ști să definească, să clasifice și să stabilească situațiile de expunere, pe de o parte, dar și de rezolvare, pe de altă parte, a aspectelor generatoare de conflicte, crize și comunicare neadecvată.	
CP6	C6.3. Va ști să aleagă cele mai potrivite tehnici de soluționare și a instrumentarului de combatere a problemelor din administrația publică, în concordanță cu cauzele generatoare.	

7. Rezultatele învățării specifice disciplinei

Cunoștințe și înțelegere (Knowledge and understanding)
1. Va ști să utilizeze principalele concepte, noțiuni și teorii ale activității de management calității
2. Va ști să utilizeze principalele concepte, noțiuni și teorii ale activității de măsurare a performanțelor
3. Va ști să identifice principalele elemente care determină satisfacția clienților
Abilități academice specifice (Specific academic skills)
1. Va putea realiza și implementa sisteme de management al calității
2. Va putea realiza și implementa sisteme de măsurare a performanțelor
3. Va putea realiza și implementa sisteme de măsurare a satisfacției clienților

8. Conținuturi

8.1 AI, SI	Metode de predare - învățare	Observații
Modulul I. Managementul calității Unitatea 1. Noțiuni de bază și concepte fundamentale. Evoluția măsurării calității	Studiu individual pe baza suportului de curs, a bibliografiei și a prezentărilor disponibile pe Moodle	10% SI
Unitatea 2. Rolul și importanța măsurării calității	Studiu individual pe baza suportului de curs, a bibliografiei și a prezentărilor disponibile pe Moodle	10% SI
Unitatea 3. Personalități legate de dezvoltarea managementului calității	Studiu individual pe baza suportului de curs, a bibliografiei și a prezentărilor disponibile pe Moodle	10% SI
Unitatea 4. Sistemul de management al calității. Modele de măsurare a calității	Studiu individual pe baza suportului de curs, a bibliografiei și a prezentărilor disponibile pe Moodle	10% SI

Modulul II. Managementul performantei Unitatea 1. Noțiuni de bază și concepte fundamentale. Evoluția măsurării performanțelor	Studiu individual pe baza suportului de curs, a bibliografiei și a prezentărilor disponibile pe Moodle	10% SI
Unitatea 2. Rolul și importanța măsurării performanțelor	Studiu individual pe baza suportului de curs, a bibliografiei și a prezentărilor disponibile pe Moodle	10% SI
Unitatea 3. Sistemele de măsurare a performantei	Studiu individual pe baza suportului de curs, a bibliografiei și a prezentărilor disponibile pe Moodle	10% SI
Unitatea 4. Indicatori de măsurarea performantei	Studiu individual pe baza suportului de curs, a bibliografiei și a prezentărilor disponibile pe Moodle	10% SI
Modulul III. Satisfacție Clienților (cetățenilor) Unitatea 1. Definirea măsurării performanțelor	Studiu individual pe baza suportului de curs, a bibliografiei și a prezentărilor disponibile pe Moodle	5% SI
Unitatea2. Importanța măsurării performanțelor	Studiu individual pe baza suportului de curs, a bibliografiei și a prezentărilor disponibile pe Moodle	5% SI
Unitatea 3. Teorii și modele de măsurarea satisfacției	Studiu individual pe baza suportului de curs, a bibliografiei și a prezentărilor disponibile pe Moodle	10% SI
Bibliografie Raboca Horia, Managementul Calității, suport de curs elaborat în tehnologia ID; Raboca Horia, Măsurarea performanțelor in sectorul public, Edit. Accent Cluj Ilieș, L., Managementul calității totale, Cluj-Napoca:Editura Dacia, 2003		
8.2 AT	Metode de predare - învățare	Observații
Noțiuni de bază și concepte fundamentale. Evoluția măsurării calității	Prelegere, discuții și dezbateri Studiu de caz	
Sistemul de management al calității. Modele de măsurare a calității	Prelegere, discuții și dezbateri Studiu de caz	
Modul de definire a măsurării performanțelor. Efecte perverse ale măsurării performanțelor	Prelegere, discuții și dezbateri Studiu de caz	
Sisteme de măsurare a performanțelor. Indicatorii de măsurare a performanțelor	Prelegere, discuții și dezbateri Studiu de caz	
Definirea satisfacției clienților (cetățenilor). Modele de măsurare a performanțelor	Prelegere, discuții și dezbateri Studiu de caz	
Bibliografie Raboca Horia, Managementul Calității, suport de curs elaborat în tehnologia ID; Raboca Horia, Măsurarea performanțelor in sectorul public, Edit. Accent Cluj Ilieș, L., Managementul calității totale, Cluj-Napoca:Editura Dacia, 2003		
8.3. TC	Metode de predare - învățare	Observații
Lucrarea 1. Identificarea de indicatori de măsurarea a performanțelor organizaționale (minim 9 indicatori)	Cerințele pentru elaborarea lucrării sunt încărcate pe Moodle, iar lucrările vor trebui predate tot pe Moodle. Informații suplimentare despre redactarea lucrărilor pot fi solicitate pe email, sau prin intermediul platformei Moodle	Timpul alocat pentru documentare și elaborarea acestei lucrări este de maxim 5 ore
Lucrarea 2. Identificarea unor dimensiuni si determinați (ai calității) după care se poate măsura nivelul de satisfacție a cetățenilor	Cerințele pentru elaborarea lucrării sunt încărcate pe Moodle, iar lucrările vor trebui predate tot pe Moodle. Informații suplimentare despre redactarea lucrărilor pot fi solicitate pe email, sau prin intermediul platformei Moodle	Timpul alocat pentru documentare și elaborarea acestei lucrări este de maxim 5 ore
Bibliografie Raboca Horia, Managementul Calității, suport de curs elaborat în tehnologia ID; Raboca Horia, Măsurarea performanțelor in sectorul public, Edit. Accent Cluj Ilieș, L., Managementul calității totale, Cluj-Napoca: Editura Dacia, 2003		
8.4. AA	Metode de predare - învățare	Observații
Nu este cazul		
Bibliografie Nu este cazul		

9. Evaluare

Tip activitate	9.1 Criterii de evaluare	9.2 Metode de evaluare	9.3 Pondere din nota finală
9.4 AI, SI	Înțelegerea conceptelor și teoriilor din domeniul politicilor publice	Examen format din 15 întrebări tip grilă și întrebări deschise	50 %
9.5 TC / AA	Capacitatea de a aplica informațiile învățate la situații concrete - Lucrarea 1.	Evaluarea lucrării	25 %
	Capacitatea de a aplica informațiile învățate la situații concrete - Lucrarea 1.	Evaluarea lucrării	25 %
9.6 Standard minim de promovare			
Pentru a promova examenul studenții trebuie să obțină minim nota finală 5 rezultată din media ponderată a notei de la examen și a notelor de la cele două teme de control.			

10. Etichete ODD (Obiective de Dezvoltare Durabilă / Sustainable Development Goals)



Coordonator de disciplină
Lector univ. dr. Raboca Horia

Horia
Mihai
Raboca

Digitally signed by Horia
Mihai Raboca
DN: cn=Horia Mihai
Raboca, o=UBB Cluj,
ou=FSPAC,
email=raboca@fspac.ro,
c=RO
Date: 2026.10.11 16:27:14
+03'00'

Data
25.09.2026

Tutore de disciplină
Lector univ. dr. Simona Creța

Creța Simona
Claudia

Digitally signed by Creța Simona
Claudia
Date: 2026.10.11 15:27:13 +03'00'

Tutore de disciplină
Conf. univ. dr. Raluca Antonie

Antonie
Raluca

Digitally signed by Antonie Raluca
DN: cn=Antonie Raluca, o=UBB Cluj,
ou=FSPAC, email=antonie@fspac.ro,
c=RO
Date: 2026.10.11 16:27:37 +03'00'

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

Radu Bianca
Veronica

Digitally signed by Radu Bianca
Veronica
DN: cn=Radu Bianca Veronica, o=ou,
email=bianca.radu@fspac.ro, c=US
Date: 2026.10.10 08:27:36 +03'00'