

## 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 si ale Comunicării |
| 1.3. Departamentul                     | Administrație si Management Public                                |
| 1.4. Domeniul de studii                | Științe Administrative                                            |
| 1.5. Ciclul de studii                  | Licență                                                           |
| 1.6. Programul de studii / Calificarea | Administrație Publică (Extensia Bistrița)                         |
| 1.7. Forma de învățământ               | Învățământ cu frecvență                                           |

#### 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    | Lect. Univ. Dr. Horia Raboca                                                 |                |                        |                                 |                |
| 2.3. Titularul activităților de seminar | Lect. Univ. Dr. Horia Raboca                                                 |                |                        |                                 |                |
| 2.4. Anul de studiu                     | II                                                                           | 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 săptămâna na                                                                      | 4  | din care: 3.2. curs | 2  | 3.3. seminar/ laborator/ proiect | 2          |
| 3.4. Total ore din planul de învățământ                                                                | 56 | din care: 3.5. curs | 28 | 3.6 seminar/laborator            | 28         |
| <b>Distribuția fondului de timp pentru studiul individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)</b> |    |                     |    |                                  | <b>ore</b> |
| Studiul după manual, suport de curs, bibliografie si notițe (AI)                                       |    |                     |    |                                  | 16         |
| Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate si pe teren         |    |                     |    |                                  | 4          |
| Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii si eseuri                        |    |                     |    |                                  | 22         |
| Tutoriat (consiliere profesională)                                                                     |    |                     |    |                                  |            |
| Examinări                                                                                              |    |                     |    |                                  | 2          |
| Alte activități                                                                                        |    |                     |    |                                  |            |
| <b>3.7. Total ore studiu individual (SI) și activități de autoinstruire (AI)</b>                       |    |                     |    | 44                               |            |
| <b>3.8. Total ore pe semestru</b>                                                                      |    |                     |    | 100                              |            |
| <b>3.9. Numărul de credite</b>                                                                         |    |                     |    | 4                                |            |

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

|                    |            |
|--------------------|------------|
| 4.1. de curriculum | Nu e cazul |
| 4.2. de competente | Nu e cazul |

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

|                                                  |                               |
|--------------------------------------------------|-------------------------------|
| 5.1. de desfășurare a cursului                   | Prezenta fizică si/sau online |
| 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)<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Se vor prelua din Planul de învățământ al programului de studii acele competențe profesionale și/sau transversale la dezvoltarea cărora contribuie disciplina pentru care se elaborează fișa disciplinei. Pentru fiecare competență se va prelua întregul enunț, inclusiv codul competenței, cu formularea care apare în planul de

| 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)<sup>2</sup>

| 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

învățământ, fără modificări. Dacă nu se preia nici o competență din oricare din cele două categorii, se șterge linia din tabel aferentă acelei categorii.

<sup>2</sup> Se menționează rezultatele învățării specifice programului de studiu la dezvoltarea cărora contribuie disciplina pentru care se elaborează fișa. Enunțurile, preluate fără modificări din Planul de învățământ în funcție de tipul disciplinei (DF/DS/DC) se trec în dreptul competenței asociate.

| <b>8.1 Curs</b>                                                                                                                                                                                                                      | <b>Metode de predare - învățare</b>         | <b>Observații<sup>3</sup></b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------|
| Noțiuni de bază și concepte fundamentale                                                                                                                                                                                             | Prezentări în PowerPoint și discuții libere |                               |
| Rolul și importanța măsurării calității                                                                                                                                                                                              | Prezentări în PowerPoint și discuții libere |                               |
| Personalități legate de dezvoltarea managementului calității                                                                                                                                                                         | Prezentări în PowerPoint și discuții libere |                               |
| Sistemul de management al calității. Modele de măsurare a calității                                                                                                                                                                  | Prezentări în PowerPoint și discuții libere |                               |
| Sistemul de management al calității (elemente)                                                                                                                                                                                       | Prezentări în PowerPoint și discuții libere |                               |
| Sistemul de management al calității – documentația și proceduri                                                                                                                                                                      | Prezentări în PowerPoint și discuții libere |                               |
| Măsurarea performanței - concepte                                                                                                                                                                                                    | Prezentări în PowerPoint și discuții libere |                               |
| Importanța și scopul măsurării performanțelor                                                                                                                                                                                        | Prezentări în PowerPoint și discuții libere |                               |
| Definiții și clasificări legate de performanță (I)                                                                                                                                                                                   | Prezentări în PowerPoint și discuții libere |                               |
| Definiții și clasificări legate de performanță (II)                                                                                                                                                                                  | Prezentări în PowerPoint și discuții libere |                               |
| Sisteme de măsurare a performanțelor                                                                                                                                                                                                 | Prezentări în PowerPoint și discuții libere |                               |
| Măsurarea satisfacției cetățenilor                                                                                                                                                                                                   | Prezentări în PowerPoint și discuții libere |                               |
| Sisteme și modele de măsurare a satisfacției cetățenilor                                                                                                                                                                             | Prezentări în PowerPoint și discuții libere |                               |
| Recapitulare                                                                                                                                                                                                                         | Prezentări în PowerPoint și discuții libere |                               |
| Bibliografie<br>Raboca Horia, Managementul Calității, suport de curs;<br>Raboca Horia, Măsurarea performanțelor în sectorul public, Edit. Accent Cluj Ilies,,<br>L., Managementul calității totale, Cluj-Napoca: Editura Dacia, 2003 |                                             |                               |
| <b>8.2 Seminar / laborator</b>                                                                                                                                                                                                       | <b>Metode de predare - învățare</b>         | <b>Observații</b>             |
| Prezentarea tematicii, cerințelor și tema de proiect                                                                                                                                                                                 | Prezentări și discuții libere               |                               |
| Rolul și importanța măsurării calității                                                                                                                                                                                              | Prezentări și discuții libere               |                               |
| Personalități legate de dezvoltarea managementului calității                                                                                                                                                                         | Prezentări și discuții libere               |                               |
| Sistemul de management al calității. Modele de măsurare a calității                                                                                                                                                                  | Prezentări și discuții libere               |                               |
| Sistemul de management al calității (elemente)                                                                                                                                                                                       | Prezentări și discuții libere               |                               |
| Sistemul de management al calității – documentația și proceduri                                                                                                                                                                      | Prezentări și discuții libere               |                               |
| Prezentarea SPSS și a metodelor de analiză în SPSS                                                                                                                                                                                   | Prezentări și discuții libere               |                               |
| Prezentarea SPSS și a metodelor de analiză în SPSS                                                                                                                                                                                   | Prezentări și discuții libere               |                               |
| Importanța și scopul măsurării performanțelor                                                                                                                                                                                        | Prezentări și discuții libere               |                               |
| Definiții și clasificări legate de performanță                                                                                                                                                                                       | Prezentări și discuții libere               |                               |
| Sisteme de măsurare a performanțelor                                                                                                                                                                                                 | Prezentări și discuții libere               |                               |
| Prezentări de proiecte (I)                                                                                                                                                                                                           | Prezentări și discuții libere               |                               |
| Analiza gradului de satisfacție a cetățenilor                                                                                                                                                                                        | Prezentări și discuții libere               |                               |
| Recapitulare și prezentări de proiecte (II)                                                                                                                                                                                          | Prezentări și discuții libere               |                               |

<sup>3</sup> De exemplu aspecte organizatorice, recomandări pentru studenți, aspecte specifice legate de curs/seminar cum ar fi invitarea unor practicieni în domeniu etc.

|                                                                                                                                                                                                                                      |                               |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--|
| Prezentări de proiecte (II)                                                                                                                                                                                                          | Prezentări și discuții libere |  |
| Bibliografie<br>Raboca Horia, Managementul Calității, suport de curs;<br>Raboca Horia, Măsurarea performanțelor în sectorul public, Edit. Accent Cluj Ilies,,<br>L., Managementul calității totale, Cluj-Napoca: Editura Dacia, 2003 |                               |  |

## 9. Evaluare

| Tip activitate                                                                                                       | 9.1 Criterii de evaluare <sup>4</sup>                                 | 9.2 Metode de evaluare <sup>5</sup>                 | 9.3 Pondere din nota finală <sup>6</sup> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------|
| 9.4 Curs                                                                                                             | Înțelegerea conceptelor și teoriilor din domeniul politicilor publice | Examen                                              | 50 %                                     |
| 9.5 Seminar/laborator                                                                                                | Prezentare și susținere de proiecte de grup                           | Susținere în fața clasei/<br>pertinente proiectului | 50 %                                     |
| 9.6 Standard minim de promovare                                                                                      |                                                                       |                                                     |                                          |
| Promovare se face prin prezentarea de proiect și prezentarea la examen. Nota finală de promovare este nota 5 (cinci) |                                                                       |                                                     |                                          |

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



Data completării:  
15.09.2026

Semnătura titularului de curs  
Lect. 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 22:32:52 +03'00'

Semnătura titularului de seminar  
Lect. 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 22:33:19 +03'00'

Data avizării în departament:  
28.09.2026

Semnătura directorului de departament  
Prof. univ. dr. Neamțu Bogdana

**Neamtu  
Bogdana**

Digitally signed by Neamtu Bogdana  
DN: cn=Neamtu Bogdana, o=UBB,  
ou=FSPAC, email=neamtu@fspac.ro,  
c=RO  
Date: 2026.10.11 19:14:06 +03'00'

<sup>4</sup> Criteriile de evaluare trebuie să reflecte direct rezultatele învățării vizate la nivel de program de studii, respectiv la nivel de disciplină. Mai concret, se evaluează achizițiile de învățare menționate în rezultatele anticipate ale învățării.

<sup>5</sup> Se recomandă stabilirea atât a metodelor de evaluare finală, cât și a strategiei de evaluare pe parcurs.

<sup>6</sup> Selectați o singură etichetă, cea care, în conformitate cu [Procedura de aplicare a etichetelor ODD în procesul academic](#), se potrivește cel mai bine disciplinei. Dacă disciplina tratează tema dezvoltării durabile la modul general (de ex. prin prezentarea/introducerea cadrului general al dezvoltării durabile etc.) atunci se poate alocă eticheta generală de Dezvoltare Durabilă. Dacă niciuna dintre etichete nu descrie disciplina, selectați ultima opțiune: „Nu se aplică nici o etichetă”