

UNIVERSITATEA CREȘTINĂ „DIMITRIE CANTEMIR”
 Facultatea de Științe Juridice și Administrative
 Domeniul: Masterat
 Specializarea: **Instituții de Drept Administrativ**
 Durata programului de studiu: 3 semestre
 Forma de învățământ: ZI
 Anul universitar: 2009 - 2010

PROGRAMA ANALITICĂ

Denumirea disciplinei	MANAGEMENTUL CALITĂȚII SERVICIILOR PUBLICE				
-----------------------	---	--	--	--	--

Codul disciplinei	M.IDA 2.05	Semestrul	II	Numărul de credite	7
-------------------	-------------------	-----------	-----------	--------------------	----------

Facultatea	Facultatea de Științe Juridice și Administrative	Numărul orelor pe semestru/activitati					
Domeniul	Masterat	Total	C	S	L	P	SI
Specializarea	Instituții de Drept Administrativ	98	28	28			42

Categoria formativă a disciplinei DAP = Disciplină aprofundată; DSI = Disciplină de sinteză	DAP
Categoria de opționalitate a disciplinei: DI -impusă, DO -opțională (la alegere), DL -liber aleasă (facultativă)	DI

Discipline Anterioare	Obligatorii (condiționate)	
	Recomandate	

Obiective	
Competențe generale și specifice	<p>Cunoaștere și înțelegere (<i>cunoașterea și utilizarea adecvata a noțiunilor specifice disciplinei</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> Cunoașterea și utilizarea noțiunilor specifice disciplinei Managementul calității serviciilor publice precum: calitatea serviciilor publice, sistemul de management al calității în serviciile publice; politică de calitate; auditul calității în serviciile publice; managementul calității totale în administrația publică. <p>2. Explicare și interpretare (<i>explicarea și interpretarea unor idei, proiecte, procese, precum și a conținuturilor teoretice și practice ale disciplinei</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> Explicarea conceptului calității din perspectiva integrării europene Interpretarea Cartei Europene a Calității din perspectiva sistemului de servicii publice din România Explicarea modului de implicare a managerului public în implementarea managementului calității în cadrul serviciilor publice <p>3. Instrumental – aplicative (<i>proiectarea, conducerea și evaluarea activităților practice specifice; utilizarea unor metode, tehnici și instrumente de investigare și de aplicare</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluarea gradului de implementare a sistemelor de management al calității în autoritățile administrației publice din România Evaluarea modului în care cultura organizațională influențează calitatea serviciilor publice din România Evaluarea gradului de implicare a managerilor publici în implementarea sistemului de management al calității în cadrul autorităților și instituțiilor publice

	<p>. Atitudinale (manifestarea unei atitudini pozitive și responsabile fata de domeniul științific / cultivarea unui mediu științific centrat pe valori și relații democratice / promovarea unui sistem de valori culturale, morale și civice / valorificarea optima și creativa a propriului potențial în activitățile științifice / implicarea în dezvoltarea instituțională și în promovarea inovațiilor științifice / angajarea în relații de parteneriat cu alte persoane – instituții cu responsabilități similare / participarea la propria dezvoltare profesională)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promovarea ideii de calitate în administrația publică pornind de la rolul funcționarului public în autoritățile administrației publice; • Înțelegerea necesității motivării și instruirii personalului angajat în administrația publică pentru calitate • Înțelegerea necesității efectuării auditului calității în administrația publică și a implementării unui sistem al indicatorilor de performanță pentru serviciile publice. 			
	Tema	Total ore	Curs	Seminar
Conținutul tematic al cursului	1.Noțiuni de bază și concepte principale utilizate în Managementul Calității Serviciilor Publice	4	2	Organizare seminar
	2.Calitatea . Carta Europeană a Calității. Calitatea serviciilor din perspectiva integrării europene. Aspecte teoretice	4	2	1.Noțiuni de bază și concepte principale utilizate în Managementul Calității Serviciilor Publice
	3.Sistemul serviciilor publice din economia națională Agenți economici prestatori de servicii publice	4	2	2.Calitatea . Carta Europeană a Calității. Calitatea serviciilor din perspectiva integrării europene. Aspecte teoretice
	4.Cultura organizațională în cadrul serviciilor publice	4	2	3.Sistemul serviciilor publice din economia națională Agenți economici prestatori de servicii publice
	5.Sistemul de management al serviciilor publice. Noul management public și misiunea serviciilor publice în contextul noului management public	4	2	4.Cultura organizațională în cadrul serviciilor publice
	6.Etica și cultura calității. Motivarea și instruirea personalului pentru calitate	4	2	5.Sistemul de management al serviciilor publice. Noul management public și misiunea serviciilor publice în contextul noului management public
	7.Politica de calitate în domeniul serviciilor publice. Tipuri de strategii. Organizarea calității	8	4	6.Etica și cultura calității. Motivarea și instruirea personalului pentru calitate
	8.Dezvoltarea unui sistem de management al calității	4	2	7.Politica de calitate în domeniul serviciilor publice. Tipuri de strategii. Organizarea calității
	9.Auditul calității. Certificarea și acreditarea	4	2	8.Dezvoltarea unui sistem de management al calității
	10.Calitatea totală la nivelul serviciilor publice. Managementul calității totale (TQM)	4	2	9.Auditul calității. Certificarea și acreditarea
	11.Implementarea TQM în serviciile publice. Planificare. Conducerea calității la nivel compartimental	4	2	10.Calitatea totală la nivelul serviciilor publice. Managementul calității totale (TQM)
	12. Implicarea managerului public în TQM	4	2	11.Implementarea TQM în serviciile publice. Planificare. Conducerea calității la nivel compartimental

	13.Sistemul indicatorilor de performanță pentru serviciile publice	4	2	12. Implicarea managerului public în TQM
Teste și teme de control	Elaborarea și susținerea unui referat, având ca temă problematica prezentată la curs			

Forma de evaluare (E-examen, C –colocviu/test final, LP – lucrări de control)		E
Stabilirea notei finale (procentaje)	- răspunsurile la examen/colocviu/lucrari practice	70 %
	- activitati aplicative atestate /laborator/lucrări practice/proiect etc	10 %
	- teste pe parcursul semestrului	5 %
	- teme de control	10 %
	- activități științifice	5 %
Cerințe minime pentru nota 5	1. Cunoașterea principalelor concepte, recunoașterea și definirea corectă a acestora; 2. Limbajul de specialitate este simplu, dar corect utilizat; 3. Minim nota 5 la seminar; 4. Identificarea și prezentarea, pe scurt, a tuturor subiectelor.	
Cerințe minime pentru nota 10	1. Cunoașterea și folosirea corectă a noțiunilor și conceptelor studiate; 2. Rezolvarea corectă a problemelor cu grad ridicat de dificultate, bazate pe corelații și conexiuni; 3. Parcurgerea atât a bibliografiei obligatorii, cât și a celei suplimentare recomandată la cursuri și seminare; 4. Utilizarea unui limbaj de specialitate complex, prin care se dovedește o bună capacitate de exprimare, coerență, capacitate de argumentare și originalitate; 5. Minim nota 8 la seminar.	
Bibliografia	<p><u>Bibliografie minimală obligatorie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> MOLDOVEANU, George, DOBRIN, Cosmin - <i>Managementul serviciilor publice</i>, Ed. ASE, București, 2003, <p><u>Bibliografie recomandată:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ANDRONICEANU, ARMENIA, <i>Noutăți în managementul public</i>, Ed. Economică, București, 2003 OAKLAND, J, <i>Total Quality Management</i> Ed. Butterworth, Oxford, 1995. PARLAGI, A., COSTEA, MARGARETA, PLUMB I., DOBRESCU R , <i>Managementul administrației publice locale - Servicii Publice</i>, Ed. Economică, București, 1999 PLUMB I., ANDRONICEANU A., ABĂLUȚĂ O. , <i>Managementul serviciilor publice</i>, Ed. ASE, București, 2003 	

Titular de disciplină	Grad didactic, titlu, prenume, nume	Semnătura
Mădălina Tomescu	Lector universitar doctor	

Legenda: SI-studiu individual, TC – teme de control, AT – activități tutoriale, AA – activități aplicative aplicate