

# TEMATICĂ LUCRĂRI LICENȚĂ

AN ACADEMIC 2019-2020

## Fundamentele Calității în Sectorul Public, An II, Administrație Publică

1. Planificarea calității în Organizația X folosind funcția QFD (Quality Function Deployment).
2. Evaluarea satisfacției clienților serviciului public X folosind modelul ServQual.
3. Analiză comparativă privind calitatea serviciilor publice prestate de o organizație publică versus o organizație privată.
4. Evaluarea și îmbunătățirea calității în Organizația X, prin aplicarea unor tehnici și instrumente specifice (diagrama Pareto, histograme, grafice de control, etc).
5. Implementarea CAF (Cadrul Comun de Autoevaluare) în Organizația X.
6. Provocări privind implementarea Managementului Total al Calității în sectorul public.
7. Implementarea unui sistem integrat de management al calității în Organizația X.
8. Rolul resurselor umane în aplicarea Managementului Total al Calității.
9. Simplificarea administrativă și impactul său asupra calității serviciilor publice.
10. Rolul digitalizării în procesul de îmbunătățire a calității serviciilor publice.

**Notă:** aceste teme sunt orientative, studenții fiind încurajați să identifice și să abordeze teme originale, de interes particular, care se circumscriu tematicii și bibliografiei indicate în Fișa disciplinei Fundamentele Calității în Sectorul Public.