



FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea “Alexandru Ioan Cuza” din Iași
1.2 Facultatea	Facultatea de Economie și Administrarea Afacerilor
1.3 Departamentul	Management Marketing și Administrarea Afacerilor
1.4 Domeniul de studii	Administrarea Afacerilor
1.5 Ciclul de studii	Licenta
1.6 Programul de studii / Calificarea	Economia Comerțului Turismului și Serviciilor

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Managementul calității serviciilor						
2.2 Titularul activităților de curs	Prof. Dr. Maxim Emil Lect. Dr. Florea Nelu						
2.3 Titularul activităților de seminar	Lect. Dr. Florea Nelu						
2.4 An de studiu	3	2.5 Semestru	1	2.6 Tip de evaluare	E	2.7 Regimul disciplinei*	OB

* OB – Obligatoriu / OP – Opțional

3. Timpul total estimat (ore pe semestru și activități didactice)

3.1 Număr de ore pe săptămână	3	din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar/laborator	1
3.4 Total ore din planul de învățământ	42	din care: 3.5 curs	28	3.6 seminar/laborator	14
Distribuția fondului de timp					
Studiu după manual, suport de curs, bibliografie și altele					40
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					20
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					15
Tutoriat					4
Examinări					4
Alte activități:					0
3.7 Total ore studiu individual					83
3.8 Total ore pe semestru					125
3.9 Număr de credite					5

4. Precondiții (dacă este cazul)

4.1 De curriculum	
4.2 De competențe	

5. Condiții (dacă este cazul)

5.1 De desfășurare a cursului	
5.2 De desfășurare a seminarului/ laboratorului	

**6. Competențe specifice acumulate**

Competențe profesionale	C5. Definirea adecvată a conceptelor și principiilor specifice managementului calității aplicat serviciilor Explicarea și interpretarea unor variate tipuri de concepte, situații și procese asociate sistemelor de asigurare a calității în servicii Aplicarea unor principii și metode de bază pentru rezolvarea de probleme/situații specifice asigurării calității în comerț, turism și servicii Evaluarea și particularizarea metodelor și modelelor de asigurare a calității la specificul organizațiilor de comerț, turism și servicii Realizarea de studii secvențiale de implementare a calității pentru cazuri practice bine definite în condiții de asistență calificată (3 credite) C6. Identificarea adecvată a conceptelor legate de planificarea, organizarea, coordonarea și controlul activității resurselor umane în contextul specificității pieței muncii din domeniul administrării afacerilor (1 credit)
Competențe transversale	CT1. Utilizarea eficientă a resurselor și tehnicilor de învățare pentru dezvoltarea personală și profesională CT2. Familiarizarea cu rolurile și activitățile specifice muncii în echipă CT3. Executarea responsabilă a sarcinilor profesionale, în condiții de autonomie restrânsă și asistență calificată

7. Obiectivele disciplinei (din grila competențelor specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general	Înțelegerea conceptelor, procedeele și metodelor referitoare la managementul calității în organizații
7.2 Obiectivele specifice	Însușirea noțiunilor de bază privind calitatea și managementul calității serviciilor în vederea înțelegerii, măsurării și aplicării tehnicilor de îmbunătățire a calității în organizații Cunoașterea vocabularului de bază în managementul calității serviciilor Cunoașterea conținutului sistemului de management al calității serviciilor Cunoștințe privind auditul și certificarea calității Aplicarea metodelor de măsurare și analiză a calității serviciilor Proiectarea și actualizarea documentelor sistemului calității Elaborarea metodologiilor pentru calcularea costurilor și efectelor funcționării SMC Calculul indicatorilor calității serviciilor Aplicarea metodelor de analiză a calității Analiza costurilor și efectelor calității

8. Conținut

8.1	Curs	Metode de predare	Observații (ore și referințe bibliografice)
1.	Concepte de bază și particularități în managementul calității serviciilor	Prelegeri bazate pe suportul de curs și slide-uri	2;
2.	Măsurarea calității serviciilor Evaluarea și analiza neconformităților	Prelegeri bazate pe suportul de curs și slide-uri Antrenarea studenților în dezbateri tematice Exerciții practice și studii de caz	5;
3.	Managementul calității serviciilor Standardele ISO 9000 Sistemul de management al calității: (SMC) conținut,	Prelegeri bazate pe suportul de curs și slide-uri Antrenarea studenților în	5;



	proiectare, implementare, documentare	dezbateri tematice Exerciții practice și studii de caz	
4	Procesele SMC	Prelegeri bazate pe suportul de curs și slide-uri Antrenarea studenților în dezbateri tematice Exerciții practice și studii de caz	8;
5	Auditul și certificarea calității	Prelegeri bazate pe suportul de curs și slide-uri Antrenarea studenților în dezbateri tematice Exerciții practice și studii de caz	2;
6	Aspecte particulare privind controlul calității serviciilor	Prelegeri bazate pe suportul de curs și slide-uri	1
7	Planificarea calității serviciilor	Prelegeri bazate pe suportul de curs și slide-uri Exerciții practice și studii de caz	2
6	Costurile și efectele calității serviciilor	Prelegeri bazate pe suportul de curs și slide-uri Exerciții practice și studii de caz	3

Bibliografie**Referințe principale:**

Maxim, E., - *Managementul calității*, Ed. Univ. "Al.I.Cuza" Iasi, 2009

Maxim, E., - *Calitatea și managementul calitatii*, Ed. Secom Libris Iasi, 2007

Olaru, M. - *Managementul calității*, Editura Economică, București, 1999

Referințe suplimentare:

Axinte, E. – *Elemente de asigurare a calității în ingineria industrială*, Casa Editorială Demiurg, Iași, 2007

Barlow, J., Moller, C. – *Orice reclamație e un cadou*, Editura Publica, București, 2010

Dobrin, C. – *Calitatea în sectorul public*, Editura ASE, București, 2007

Juran, J. M. – *Supremația prin calitate*, Editura Teora, București, 2002

Onofrei, M., Maxim, E. ș.a. - *Ghid privind managementul calității programelor de masterat în domeniul administrației publice*, Editura Accent, Cluj-Napoca, 201

John Maleyeff, *Quality Service Management - A Guide to Improving Business Processes*, Taylor&Francis, 2022, ISBN:9781000587722

Manfred Bruhn, *Quality Management for Services- Handbook for Successful Quality Management. Principles - Concepts – Methods*, Springer Berlin/Heidelberg, 2023, ISBN: 9783662670323

Sunil Lauthra, Dixit Garg, Ashish Agarwal, Sachin K. Mangla, *Total Quality Management (TQM) Principles, Methods, and Applications*, CRC Press, 2020, ISBN: 9781000194494,

Joel E. Ross, *Total Quality Management - Text, Cases, and Readings*, Third Edition, Taylor&Francis, 2017, ISBN: 9781351407786

Connie Mok, Beverley Sparks, Jay Kadampully, *Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure*, Taylor&Francis, 2013, ISBN:9781136386633.

*** SR EN ISO 9000, ASRO, București, 2016.

*** SR EN ISO 9001, ASRO, București, 2016.

*** SR EN ISO 9004, ASRO, București, 2018

8.2	Seminar / Laborator	Metode de predare	Observații (ore și referințe bibliografice)
-----	---------------------	-------------------	--



1.	Măsurarea calității		4
2.	Procesele SMC		6
3.	Auditarea sistemului de managementul calității și de mediu Fundamentarea proceselor de îmbunătățire continuă		2
4	Evaluarea performanțelor SMC: metode, costuri, efecte		2

Bibliografie

E. Maxim, *Calitatea și managementul calității*, Ed. Sedcom Libris Iași, 2007
Emil Maxim – *Managementul calității serviciilor*, suport de curs, 2023
*** SR EN ISO 9000, ASRO, București, 2016.
*** SR EN ISO 9001, ASRO, București, 2016.
*** SR EN ISO 9004, ASRO, București, 2018

9. Coroborarea conținutului disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității, asociațiilor profesionale și angajatorilor reprezentativi din domeniul aferent programului

--

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere în nota finală (%)
10.4 Curs		Examen final	40%
		Teste, aplicații la curs (teste grilă)	30%
10.5 Seminar/ Laborator		Test 1 seminar	10%
		Test 2 seminar	10%
		Activitate seminar	10%
10.6 Standard minim de performanță			
Cunoașterea și explicarea noțiunilor de bază. Înțelegerea și explicarea proceselor SMC. Măsurarea calității serviciilor			

Data completării
28 sept. 2023

Semnătura titularului de curs
Prof.dr. Emil Maxim

Semnătura titularului de seminar
Conf. dr. N. Florea

Data avizării în departament

Semnătura Directorului de Departament
Prof. dr. Andrei Nestian