



## FIȘA DISCIPLINEI

## 1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea “Alexandru Ioan Cuza” din Iași
1.2 Facultatea	Facultatea de <b>Economie și Administrarea Afacerilor</b>
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	<b>Economia Comerțului Turismului și Serviciilor</b>

## 2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	<b>Managementul calității serviciilor</b>						
2.2 Titularul activităților de curs	Prof. Univ.Dr. Gina Ionela BUTNARU						
2.3 Titularul activităților de seminar	Prof. Univ.Dr. Gina Ionela BUTNARU						
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	Condiții pentru derulare on-line și respectiv on-site. On-line: Profesorul și studenții au nevoie de conexiune la internet și de computer care permite utilizarea platformelor de predare și evaluare ale FEAA. Conform Regulamentului activității didactice on-line, aprobat în ședința senatului UAIC din 23 sept 2021, formele de comunicare prin intermediul tehnologiei și a internetului sunt: sincronă, desfășurată într-un mediu virtual de învățare, cu participarea simultană a studenților și a cadrului didactic; asincronă, desfășurată într-un mediu virtual de învățare, în care studenții și cadrul didactic nu sunt conectați simultan; mixtă, desfășurată atât sincron cât și asincron. On-site: video-proiector și computer în sala de clasă
5.2 De desfășurare a seminarului/laboratorului	Condiții pentru derulare on-line și respectiv on-site. On-line: Profesorul și studenții au nevoie de conexiune la internet și de computer care permite utilizarea platformelor de predare și evaluare ale FEAA. Conform Regulamentului activității didactice on-line, aprobat în ședința senatului UAIC din 23 sept 2021, formele de comunicare prin intermediul



	<p>tehnologiei și a internetului sunt: sincronă, desfășurată într-un mediu virtual de învățare, cu participarea simultană a studenților și a cadrului didactic; asincronă, desfășurată într-un mediu virtual de învățare, în care studenții și cadrul didactic nu sunt conectați simultan; mixtă, desfășurată atât sincron cât și asincron.</p> <p>On-site: video-proiector și computer în sala de clasă</p>
--	--

### 6. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<p>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 (4 credite)</p> <p>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)</p>
Competențe transversale	<p>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</p>

### 7. Obiectivele disciplinei (din grila competențelor specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general	Înțelegerea conceptelor, procedurilor și metodelor referitoare la managementul calității în organizații
7.2 Obiectivele specifice	<p>La finalizarea cu succes a acestei discipline, studenții vor fi capabili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Să explice concepte specifice domeniului managementul calității serviciilor</li> <li>▪ Să descrie modelele de management al calității serviciilor</li> <li>▪ Să utilizeze corespunzător elementele specifice domeniului managementul calității serviciilor</li> </ul>

### 8. Conținut

8.1	Curs	Metode de predare	Observații (ore și referințe bibliografice)
1.	Considerații privind serviciile, caracteristicile serviciilor și modalitățile de abordare ale acestora	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice.	4 ore: Bibliografie recomandată
2.	Contextul teoretic privind calitatea în servicii, Evoluții privind preocupările în domeniul calității	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice.	4 ore: Bibliografie recomandată
3.	Calitatea ca scop și drumul către eficiență – costurile calității și indicatori de exprimare ai calității în servicii, excelența calității serviciilor	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice.	4 ore: Bibliografie recomandată



4	Managementul calității serviciilor pe bază de proces și teorii ale managementului calității	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice.	2 ore: Bibliografie recomandată
5	Modele de management al calității (designul calității serviciilor)	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice.	4 ore: Bibliografie recomandată
6	Politici și strategii privind calitatea serviciilor	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice.	2 ore: Bibliografie recomandată
7	Sistemul de management al calității și tendințe în sfera calității serviciilor	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice.	4 ore: Bibliografie recomandată
8	Consumatorul și satisfacția consumatorului, Stakeholderi implicați și experiențe de calitate în servicii	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice.	2 ore: Bibliografie recomandată
9	Instrumente, tehnici de management al calității și măsurarea calității serviciilor	Prelegeri, cursuri interactive, dezbateri tematice.	2 ore: Bibliografie recomandată

**Bibliografie****Referințe principale:**

Gina Ionela Butnaru, Managementul calității în servicii, suport de curs oferit în format pdf, 2023

Gina Ionela Butnaru, Strategii manageriale pentru asigurarea calitatii produselor si serviciilor turistice, Ed.Tehnopress, Iași, 2009

**Referințe suplimentare:**

- Christine Williams, John Buswell, Service Quality in Leisure and Tourism, CABI Publishing, 2003, <https://www.pdfdrive.com/service-quality-in-leisure-and-tourism-e187107803.html>
- Joseph M. Juran, Juran's quality handbook, 1999, McGraw-Hill Publisher, Printed in the United States of America, <https://www.pdfdrive.com/jurans-quality-handbook-joseph-m-juran-co-editor-in-chief-a-blanton-godfrey-co-editor-e40342049.html>
- Itay Abuhav, ISO 9001:2015—A Complete Guide to Quality Management Systems, 2017 by Taylor & Francis Group, LLC, <https://www.pdfdrive.com/iso-9001-2015-a-complete-guide-to-quality-management-systems-e167525303.html>

8.2	Seminar / Laborator	Metode de predare	Observații (ore și referințe bibliografice)
1.	Trei experți în managementul calității: - Philip B. Crosby, - W. Edwards Deming, - Joseph M. Juran	Prezentare, explicație, discuție colectivă, problematizare	2 ore: Bibliografie recomandată
2.	- Managerii și proiectarea calității serviciilor hoteliere, - Percepția oaspeților asupra calității serviciilor hotelului turistic, - Practici de management și calitate a serviciilor în industria hotelieră, - Managementul calității totale în hoteluri - Managementul calității în secolul 21 în industria hotelieră	Prezentare, explicație, discuție colectivă, problematizare	2 ore: Bibliografie recomandată
3.	- Calitatea serviciilor și impactul acesteia asupra satisfacției turiștilor - Trilogia Calității, o abordare universală a managementului calității - Analiza practicilor de management al calitatii in servicii - Abordarea calității în turism, modele și mărci de mediu	Prezentare, explicație, discuție colectivă, problematizare	2 ore: Bibliografie recomandată
4	Studii de caz: - Livrarea experienței consumatorului – cinematografele, un exemplu util de sector al industriei de agrement (p.7, 1) - Center Parcs și calitatea mediului (p.16, 1) - Consumatori, clienți interni și externi ai unui pachet de vacanță. (p.28, 1) - Eclipsa de soare, se aștepta ca peste un milion de oameni să călătorească (p 36, 1)	Prezentare, explicație, discuție colectivă, problematizare	2 ore: Bibliografie recomandată
5	Studii de caz: - Așteptările utilizatorilor unui teren de golf din sectorul public (p.64, 1). - Hollywood Bowl – creșterea profitabilității prin calitate (p.99, 1) - TGI Fridays, cea mai inovatoare organizație din industria de agrement (p.102, 1) - Amelia Island Plantation, Florida, pune mare accent pe cultura sa și transmiterea acestei culturi personalului său (p.136, 1)	Prezentare, explicație, discuție colectivă, problematizare	2 ore: Bibliografie recomandată



6	Abordarea calității în: - Agenții de turism și alte firme din domeniul turismului - Firme de comerț - F&B - HACCP – standard pentru asigurarea calității alimentelor - Marca Q - model de bune practici pentru implementarea și certificarea calității serviciilor hoteliere din România - Alte firme din domeniul serviciilor	Prezentare, explicație, discuție colectivă, problematizare	4 ore din care 2 ore sunt alocate pentru evaluarea finală la seminar: Bibliografie recomandată
---	---	--	---

**Bibliografie****Referințe principale:**

Gina Ionela Butnaru, Managementul calității în servicii, suport de curs oferit în format pdf, 2023

Gina Ionela Butnaru, Strategii manageriale pentru asigurarea calitatii produselor si serviciilor turistice, Ed.Tehnopress, Iași, 2009

**Referințe suplimentare:**

1. Christine Williams, John Buswell, Service Quality in Leisure and Tourism, CABI Publishing, 2003, <https://www.pdfdrive.com/service-quality-in-leisure-and-tourism-e187107803.html>
2. Joseph M. Juran, Juran's quality handbook, 1999, McGraw-Hill Publisher, Printed in the United States of America, <https://www.pdfdrive.com/jurans-quality-handbook-joseph-m-juran-co-editor-in-chief-a-blanton-godfrey-co-editor-e40342049.html>
3. Itay Abuhav, ISO 9001:2015—A Complete Guide to Quality Management Systems, 2017 by Taylor & Francis Group, LLC, <https://www.pdfdrive.com/iso-9001-2015-a-complete-guide-to-quality-management-systems-e167525303.html>

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

Planul de învățământ, precum și conținutul disciplinei este analizat periodic în discuții cu reprezentanți ai mediului de afaceri. Ei sunt invitați periodic să dea un feed-back cu privire la conținutul disciplinei în vederea adaptării permanente la cerințele pieței muncii.

**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%
		Test grilă parțial	30%
10.5 Seminar/ Laborator		Prezentări realizate pe baza tematicii de la seminar	30%
10.6 Standard minim de performanță: Studentul definește, recunoaște și utilizează corect conceptele de bază din cadrul disciplinei.			
Obținerea mediei 5 la curs (media aritmetică a celor 2 note obținute la testele grilă) + obținerea mediei 5 la seminar (formată din media aritmetică a notelor obținute ca evaluare a activităților planificate).			

Data completării  
29 septembrie 2023

Titular de curs  
Prof. Univ. Dr. Gina Ionela BUTNARU

Titular de seminar  
Prof. Univ. Dr. Gina Ionela BUTNARU

Data avizării  
29 septembrie 2023

Director de departament  
Prof. Univ. Dr. Andrei Ștefan NEȘTIAN