



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	Management
1.5 Ciclul de studii	Licenta
1.6 Programul de studii / Calificarea	Management

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	MANAGEMENTUL CALITĂȚII						
2.2 Titularul activităților de curs	Prof. dr. Andrei Neșțian						
2.3 Titularul activităților de seminar	Conf. dr. Luciana Guță						
2.4 An de studiu	2	2.5 Semestru	2	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	4	din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar/laborator	2
3.4 Total ore din planul de învățământ	56	din care: 3.5 curs	28	3.6 seminar/laborator	28
Distribuția fondului de timp					ore
Studiu după manual, suport de curs, bibliografie și altele					28
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					28
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					28
Tutoriat					4
Examinări					6
Alte activități					0
3.7 Total ore studiu individual					94
3.8 Total ore pe semestru					150
3.9 Număr de credite					6

4. Precondiții (dacă este cazul)

4.1 De curriculum	Management, Marketing, Statistică
4.2 De competențe	

5. Condiții (dacă este cazul)

5.1 De desfășurare a cursului	On-site: video-proiector si computer in sala de clasă
5.2 De desfășurare a seminarului/ laboratorului	On-site: video-proiector si computer in sala de clasă

**6. Competențe specifice acumulate**

Competențe profesionale	C1/ C1.1. Identificarea teoriilor, conceptelor, metodelor și instrumentarului necesare proceselor manageriale, în corelație cu mediul organizației (1 credit) C2/ C2.2. Explicarea conceptelor, metodelor și instrumentarului necesare elaborării de strategii și politici organizatoriale (1 credit) C3/ C3.3. Aplicarea principiilor și metodelor de bază pentru eficientizarea sistemului managerial și a subsistemelor sale (1 credit) C4/ C4.5. Aplicarea unui set de instrumente, metode și modalități manageriale la nivelul unei situații organizatoriale (2 credite) C5/ C5.5. Dezvoltarea și implementarea de studii/lucrări privind procesul decizional în organizații (1 credit)
Competențe transversale	CT1. CT2. CT3.

7. Obiectivele disciplinei (din grila competențelor specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cunoașterea principalelor concepte și teorii din domeniul managementul calității 2. Compararea și evaluarea critică a metodelor, tehnicilor și instrumentelor de management al calității
7.2 Obiectivele specifice	<ul style="list-style-type: none"> • Însusirea noțiunilor de bază privind calitatea și managementul calității în vederea înțelegerii, măsurării și aplicării tehnicilor de îmbunătățire a calității în organizații • Cunoașterea vocabularului de bază în managementul calității • Cunoașterea conținutului sistemului de management al calității • Cunoștințe privind auditul și certificarea calității • Aplicarea metodelor de măsurare și analiză a calității • Proiectarea și actualizarea documentelor sistemului calității • Elaborarea metodologiilor pentru calcularea costurilor și efectelor funcționării SMC • Calculul indicatorilor calității produselor și serviciilor • Aplicarea metodelor de analiză a calității • Analiza costurilor și efectelor calității

8. Conținut

8.1	Curs	Metode de predare (Onsite)	Observații (ore și referințe bibliografice)
1.	Concepte de bază în managementul calității	Prelegerea, Exemplificarea Interacțiunea	2 ore: Bibliografie recomandată (8, 11)
2.	Standardele sistemelor de managementul calității	Prelegerea, Exemplificarea Interacțiunea	4 ore: Bibliografie recomandată(8, 6, 11)
3.	Proiectarea sistemului de management al calității - SMC	Prelegerea, Exemplificarea Interacțiunea	6 ore: Bibliografie recomandată(8, 11)
4.	Auditul și certificarea	Prelegerea, Exemplificarea Interacțiunea	4 ore: Bibliografie recomandată(8, 11)
5.	Organizarea, planificarea și controlul calitatii	Prelegerea Exemplificarea Interacțiunea	4 ore: Bibliografie recomandată(8, 11)



6.	Măsurarea calității, analiza și îmbunătățirea	Prelegerea Exemplificarea Interacțiunea	4 ore: Bibliografie recomandată(8, 10, 11)
7.	Analiza costurilor și efectelor funcționării SMC	Prelegerea Exemplificarea Interacțiunea	4 ore: Bibliografie recomandată(8, 11, 12, 13)

Bibliografie

1. Ciurea, S., Drăgulănescu N. - *Managementul calității totale*, Editura Economică, București, 1995
2. Deming, El.- *Qualité, la révolution du management*, Paris, 1988
3. Gherasim, T., - *Calitatea transporturilor*, Editura Univ. "Al.I.Cuza", Iași, 1997
4. Harington, H.J. - *Le cout de la non-qualité*, Edition Eyrolles, Paris, 1990.
5. Hermel, Ph. - *Qualité et management stratégique: du mitique ou réel*, Edition d'Organisation, Paris, 1989
6. Jaba, E. - *Statistica*, Editura Economică, București, 1998.
7. Juran, J. M. – *Supremația prin calitate*, Editura Teora, București, 2002
8. Juran, J.M. – *Planificarea calității*, Editura Teora, București, 2000
9. Matei Șt., Băileșteanu, Gh. - *Evaluarea eficienței economice*, Editura Facla, Timișoara, 1986
10. Mathis, R., Nica, P., Rusu C., (coord) - *Managementul resurselor umane*, Editura Economică, București, 1997
11. Maxim, E. – *Managementul și economia calității*, Editura Sedcom Libris, Iași, 1996
12. Maxim, E. – *Calitatea și managementul calității*, Editura Sedcom Libris, Iași, 2007
13. Maxim, E., Gherasim, T.- *Marketing*, Editura Economică, București, 2000.
14. Olaru, Marieta - *Managementul calității*, Editura Economică, București, 1999
15. Parker, Graham, W - *Costurile calității*, Editura Codecs, București, 1998
16. Potié, Christian - *Diagnosticul calității*, Editura Tehnică, București, 2001
17. *** *SR EN ISO 9001*, ASRO, București, 2015
18. *** *SR EN ISO 9001*, ASRO, București, 2008
19. *** *SR EN ISO 9004*, ASRO, București, 2015

8.2	Seminar / Laborator	Metode de predare (Onsite)	Observații (ore și referințe bibliografice)
1.	Prezentarea sistemului de notare Introducere în managementul calității	Prezentarea sistemului de notare Exercițiul „Reflecții asupra ideii de calitate”	2 ore: Bibliografie recomandată
2.	Modelul Kano	Modelul Kano – discuție și exemplificare	2 ore: Bibliografie recomandată
3.	Neconformitățile și noncalitatea	Completare fișă – coeficientul de calitate și demerit; Pareto	2 ore: Bibliografie recomandată
4.	Măsurarea calității	Rezolvare de probleme	2 ore: Bibliografie recomandată
5.	Măsurarea calității Economia calității	Rezolvare de probleme	2 ore: Bibliografie recomandată
6.	Economia calității	Rezolvare de probleme	2 ore: Bibliografie recomandată
7.	Economia calității	Rezolvare de probleme	2 ore: Bibliografie recomandată
8.	Efectele calității	Rezolvare de probleme	2 ore: Bibliografie recomandată
9.	Planificarea strategică a calității	Casa calității	2 ore: Bibliografie recomandată
10.	Test Efectele calității	Rezolvare de probleme	2 ore: Bibliografie recomandată
11.	Efectele calității Analiza calității	Rezolvare de probleme	2 ore: Bibliografie recomandată
12.	Evaluare: Prezentări ale proiectelor	Prezentări ale proiectelor	2 ore: Bibliografie recomandată
13.	Evaluare: Prezentări ale proiectelor	Prezentări ale proiectelor	2 ore: Bibliografie recomandată
14.	Seminar final. Feedback	Seminar final. Feedback	2 ore: Bibliografie recomandată

**Bibliografie**

1. Ciurea, S., Drăgulănescu N. - *Managementul calității totale*, Editura Economică, București, 1995
2. Deming, El.- *Qualité, la révolution du management*, Paris, 1988
3. Gherasim, T., - *Calitatea transporturilor*, Editura Univ. "A.I.Cuza", Iași, 1997
4. Harington, H.J. - *Le cout de la non-qualité*, Edition Eyrolles, Paris, 1990.
5. Hermel, Ph. - *Qualité et management stratégique: du mitique ou réel*, Edition d'Organisation, Paris, 1989
6. Jaba, E. - *Statistica*, Editura Economică, București, 1998.
7. Juran, J. M. – *Supremația prin calitate*, Editura Teora, București, 2002
8. Juran, J.M. – *Planificarea calității*, Editura Teora, București, 2000
9. Matei Șt., Băileșteanu, Gh. - *Evaluarea eficienței economice*, Editura Facla, Timișoara, 1986
10. Mathis, R., Nica, P., Rusu C., (coord) - *Managementul resurselor umane*, Editura Economică, București, 1997
11. Maxim, E. – *Managementul și economia calității*, Editura Sedcom Libris, Iași, 1996
12. Maxim, E. – *Calitatea și managementul calității*, Editura Sedcom Libris, Iași, 2007
13. Maxim, E., Gherasim, T.- *Marketing*, Editura Economică, București, 2000.
14. Olaru, Marieta - *Managementul calității*, Editura Economică, București, 1999
15. Parker, Graham, W - *Costurile calității*, Editura Codecs, București, 1998
16. Potié, Christian - *Diagnosticul calității*, Editura Tehnică, București, 2001
17. *** *SR EN ISO 9000*, ASRO, București, 2006
18. *** *SR EN ISO 9001*, ASRO, București, 2008
19. *** *SR EN ISO 9004*, ASRO, București, 2010

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

Anual, în perioada de analiză a planurilor de învățământ este consultat mediul de afaceri cu privire la oportunitatea înlocuirii unor discipline sau modificarea conținutului, în conformitate cu așteptările acestuia și cu cerințele pieței muncii.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere în nota finală (%)
10.1 Curs	Cunoștințe teoretice acumulate	Teste de evaluare la curs	10%
10.2 Seminar	Cunoștințe teoretice și aplicative acumulate	Evaluare mixtă: 1. Implicare activă în cadrul seminariilor 2. Test 3. Proiect de echipă și prezentare	50% : 5% din nota finală (10% din nota seminar) 25% din nota finală (50% din nota seminar) 20% din nota finală (40% din nota seminar, din care 30% proiectul și 10% prezentarea)
10.3 Examen	Cunoștințe teoretice și aplicative acumulate	Test de evaluare a cunoștințelor	40%

Condiții pentru promovare: Nota la Examen minim 5 și nota finală (EVP+Examen) minim 5.
Respectarea standardelor academice privind autenticitatea materialelor depuse spre evaluare.



Standard minim de performanță : Studentul definește, recunoaște și utilizează corect conceptele de bază din cadrul disciplinei.

Data completării
22.09.2022

Titular de curs
Prof. dr. Andrei Neșțian

Titular de seminar
Conf. dr. Luciana Guță

Data avizării în departament
22.09.2022

Director de departament
Prof. dr. Andrei Neșțian