



FIȘA DISCIPLINEI

în conformitate cu planul de învățământ valabil pentru anul 2017-2018

1. Date despre program

1.1. Instituția de învățământ superior	Universitatea Babeș-Bolyai Cluj-Napoca
1.2. Facultatea	Facultatea de Studii Europene
1.3. Departamentul	Departamentul de Studii Europene si Guvernanță
1.4. Domeniul de studii	Științe administrative
1.5. Ciclul de studii	Licență
1.6. Programul de studii/ Calificarea	Administrație europeană

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	Managementul calității						
2.2. Titularul activităților de curs	Lector dr. Monica Ioana Burcă-Voicu						
2.3. Titularul activităților de seminar	Lector dr. Monica Ioana Burcă-Voicu						
2.4. Anul de studiu	3	2.5. Semestrul	6	2.6. Tipul de evaluare ¹	C	2.7. Regimul disciplinei ²	OP

3. Timpul total estimat (ore pe semestru al activităților didactice)

3.1. Nr. de ore pe săptămână	3	Din care 3.2. curs	2	Din care 3.3. seminar/ laborator	1	
3.4. Total ore din planul de învățământ	36	Din care 3.5. curs	24	Din care 3.6. seminar/ laborator	12	
Distribuția fondului de timp					ore convenționale = 100	Ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe						30
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren						25
Pregătire seminarii/ laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri						24
Tutoriat						10
Examinări						2
Alte activități:.....						
3.7. Total ore studiu individual					91	
3.8. Total ore pe semestru					100	
3.9. Numărul de credite					4	

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	
4.2. de competențe	

¹ Tipul de evaluare: **E** – examen, **VP** – verificare pe parcurs, **C** – colocviu.

² Regimul disciplinei: **OB** - obligatorie, **OP** - opțională, **F**- facultativă.

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului	<ul style="list-style-type: none">Realizarea și prezentarea a cel puțin 50% din sarcinile de seminar

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	<p>Cursul își propune dobândirea următoarelor competențe:</p> <p>C2 - Elaborarea și implementarea de strategii și politici ale organizației, C3 - Elaborarea și implementarea sistemului managerial și a subsistemelor sale (alocare și realocare de resurse și activități), C4 - Identificarea, selectarea și utilizarea modalităților de previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare</p> <p>Competențe cognitive:</p> <ul style="list-style-type: none">cunoașterea elementelor de bază ale managementului calității și capacitatea de analiză a modului în care acestea influențează activitatea firmelor;definirea și implementarea coordonatelor generale ale managementului calității; <p>Instrumental-aplicative:</p> <ul style="list-style-type: none">abilitatea de a identifica, structura și analiza o problemă, respectiv de a propune o soluție la nivelul calității de la nivelul unei firmedefinirea unor criterii de funcționare eficientă a managementului calității unei firme respectiv legătura acestuia cu celelalte activități ale firmei; <p>Atitudinale:</p> <ul style="list-style-type: none">Dezvoltarea abilităților de comunicare interpersonală și în grup;Dezvoltarea abilităților decizionale;Dezvoltarea managementului personal.
Competențe transversale	<p>CT1 Aplicarea principiilor, normelor și valorilor eticii profesionale în cadrul propriei strategii de munca riguroasă, eficientă și responsabilă</p> <ul style="list-style-type: none">capacitatea de asumare a responsabilității și de autonomie în realizarea sarcinilor;gestionarea corectă a timpului și a tehnicilor de învățare pentru dezvoltarea personală și profesionalăautoevaluarea obiectivă a nevoii de formare profesională și identificarea resurselor și modalităților de dezvoltare personală și profesională în scopul inserției pe piața muncii

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none">Utilizarea conceptelor specifice acestei discipline, concepte legate de calitate/ calitate totală, funcțiile instrumentele și strategiile managementului calității /managementului calității totale, a implementării sistemelor de asigurare a calității și certificare a produselor/serviciilor în întreprinderile de profil, prin organizarea demersurilor de cunoaștere și explicare a unor fapte și fenomene economice, evenimente, procese din viața reală.
7.2 Obiective specifice	<ul style="list-style-type: none">Aplicarea cunoștințelor specifice studiate în rezolvarea unor situații-problemă în legătură cu tematica de curs / seminar propusă, precum și analizarea posibilităților personale de dezvoltare în acest context.

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
Introducere		
1. Definierea calității (concepte teoretice, istoric)	expunerea teoretică prezentarea explicația încurajarea dialogului și a dezbaterii	<ul style="list-style-type: none"> • Juran, J.M., Godfrey, A.B , <i>Juran's Quality Handbook</i>,. Fifth Edition, New-York: McGraw Hill, 1999, pp. 2.1-2.5; • Oprean, C. (coord.), <i>Managementul integrat al calității</i>, București: Editura Academiei Române, pp. 19-75. • Ilieș, L., Crișan, E., <i>Managementul calității totale</i>, Cluj-Napoca: Editura Risoprint, 2011, pp. 5 - 30.
2. Managementul calității - principii	expunerea teoretică prezentarea explicația încurajarea dialogului și a dezbaterii	<ul style="list-style-type: none"> • Blanton Godfrey, A., Total Quality Management, în Juran, J.M., Godfrey, A.B , <i>Juran's Quality Handbook</i>,. Fifth Edition, New-York: McGraw Hill, 1999, pp.14.1-14.33; • Oprean, C. (coord.), <i>Managementul integrat al calității</i>, București: Editura Academiei Române, pp. 79-102. • Ilieș, L., Crișan, E., <i>Managementul calității totale</i>, Cluj-Napoca: Editura Risoprint, 2011, pp. 75-120.
3. Standarde și modele ale calității (I)	expunerea teoretică prezentarea explicația încurajarea dialogului și a dezbaterii	<ul style="list-style-type: none"> • Oprean, C. (coord.), <i>Managementul integrat al calității</i>, București: Editura Academiei Române, pp. 102-160. • Ilieș, L., Crișan, E., <i>Managementul calității totale</i>, Cluj-Napoca: Editura Risoprint, 2011, pp. 125-155.
4. Standarde și modele ale calității (II)	expunerea teoretică prezentarea explicația încurajarea dialogului și a dezbaterii	<ul style="list-style-type: none"> • Oprean, C. (coord.), <i>Managementul integrat al calității</i>, București: Editura Academiei Române, pp. 102-160. • Ilieș, L., Crișan, E., <i>Managementul calității totale</i>, Cluj-Napoca: Editura Risoprint, 2011, pp. 125-155.
5. Implementarea sistemelor de management al calității	expunerea teoretică prezentarea explicația încurajarea dialogului și a dezbaterii	<ul style="list-style-type: none"> • Oprean, C. (coord.), <i>Managementul integrat al calității</i>, București: Editura Academiei Române, pp. 166-189. • Ilieș, L., Crișan, E., <i>Managementul calității totale</i>, Cluj-Napoca: Editura Risoprint, 2011, pp. 200-225.
6. Auditarea și certificarea sistemelor calității	expunerea teoretică prezentarea explicația încurajarea dialogului și a dezbaterii	<ul style="list-style-type: none"> • Oprean, C. (coord.), <i>Managementul integrat al calității</i>, București: Editura Academiei Române, pp. 200-205.
7. Resursa umană în cadrul conceptului de management al calității totale	expunerea teoretică prezentarea explicația încurajarea dialogului și a dezbaterii	<ul style="list-style-type: none"> • Garwood, R.V., Hallen,G.,L., Human Resources And Quality, în <i>The Quality Control Process</i>, in Juran, J.M., Godfrey, A.B, <i>Juran's Quality Handbook</i>,. Fifth Edition, New-York: McGraw Hill, 1999, pp.15.1-14.28;
8. Tehnici ale managementului calității	expunerea teoretică prezentarea explicația	<ul style="list-style-type: none"> • Drăgan, M. (coord.), <i>Metode, tehnici și instrumente ale managementului calității utilizate în asigurarea calității unui program</i>

	încurajarea dialogului și a dezbaterii	<i>de studiu</i> , Cluj-Napoca: Editura Presa Universitară Clujeană, 2012, pp. 87-102.
9. Instrumentele și procesele calității și ale managementului calității	expunerea teoretică prezentarea explicația încurajarea dialogului și a dezbaterii	<ul style="list-style-type: none"> Juran, M.,J., Blanton Godfrey, A., <i>The Quality Control Process</i>, in Juran, J.M., Godfrey, A.B., <i>Juran's Quality Handbook</i>,. Fifth Edition, New-York: McGraw Hill, 1999, pp.4.1-4.29;
10. Managementul calității totale	expunerea teoretică prezentarea explicația încurajarea dialogului și a dezbaterii	<ul style="list-style-type: none"> Ilieș, L., Crișan, E., <i>Managementul calității totale</i>, Cluj-Napoca: Editura Risoprint, 2011, pp. 280-325.
11. Managementul calității totale în administrația publică	Preezentare PPT a modelelor Bryson si Fische&Tees Studii de caz	Fisher, F Tees D , <i>Manamentul calitatii totale in autorittile publice</i> , UNCHS Manuals Nairobi, Kenya 1996 traducere si adpatare Porumb Elena, MCT in Autoritaile locale training manual Oradea 1998 Lucica, MATEI; Corina-Georgiana, LAZĂR, (2011), "Managementul calității și reforma administrației publice în unele state din sud-estul Europei. Analiză comparativă", în <i>Economie teoretică și aplicată</i> , Volumul XVIII (2011), No. 4(557), pp. 65-98
12. Practici de succes în UE, SUA și Japonia	Concepte si practici de succes ale calitatii globale Modelul MSRIF	Porumb E. <i>Managementul strategic al rsurselor materiale</i> , Ed. Economica, Bucuresti 2000, capitolul 4 Calitatea globala, p 202-224.
Concluzii	---	
Bibliografie obligatorie		
<ol style="list-style-type: none"> Drăgan, M. (coord.), <i>Metode, tehnici și instrumente ale managementului calității utilizate în asigurarea calității unui program de studiu</i>, Cluj-Napoca: Editura Presa Universitară Clujeană, 2012. Ilieș, L., Crișan, E., <i>Managementul calității totale</i>, Cluj-Napoca: Editura Risoprint, 2011. Juran, J.M., Godfrey, A.B , <i>Juran's Quality Handbook</i>,. Fifth Edition, New-York: McGraw Hill, 1999. Oprean, C. (coord.), <i>Managementul integrat al calității</i>, București: Editura Academiei Române 		
Bibliografie opțională		
<ol style="list-style-type: none"> ANPC, informatii accesate la adresa: [http://www.anpcpsr.ro/fisiere/AESA.pdf]; EU, <i>Consumer Protection in the European Union: The ten basic Principle</i>, 2005, accesată la adresa [http://ec.europa.eu/consumers/cons_info/10principles/en.pdf] Ilieș, L., <i>Managementul calității totale</i>, Cluj-Napoca: Editura Dacia,, 2003. Nistor, R., <i>De la calitate la managementul calității totale</i>, Cluj-Napoca: Editura Alma Mater, 2007. Nistor, R., Frățila R., Chis, A., Mihaiu, R., Drăgan, M., Scorțar, L., <i>Studiul mărfurilor și asigurarea calității</i>, Cluj-Napoca: Editura Alma Mater, 2009. Olaru, M., <i>Managementul calității</i>, București: Editura Economică, 2003. 		
8.2 Seminar/laborator	Metode de predare	Observații
Seminar introductiv		
1. Produsul /serviciul, clienții și definirea calității	prezentare explicația exersarea demonstrația problematizarea	<ul style="list-style-type: none"> definirea calității și înțelegerea consumatorului Juran, J.M., Godfrey, A.B , (1999) <i>Juran's Quality Handbook</i>,. Fifth Edition, New-York: McGraw Hill, pp. 2.1-2.5;

	observația	<ul style="list-style-type: none"> Pyzdek, T.; Keller, P., (2013), <i>The Handbook for Quality Management</i>, Second Edition, McGraw-Hill, pp.31-57;
2. Relația dintre consumatori și satisfacția nevoilor acestora		<ul style="list-style-type: none"> studii de caz pentru înțelegerea corelației dintre consumatori și satisfacerea nevoilor acestora prin calitate și asigurarea calității Pyzdek, T.; Keller, P., (2013), <i>The Handbook for Quality Management</i>, Second Edition, McGraw-Hill, pp.105-127; CASIO, <i>Customer Satisfaction & Quality Assurance</i>, disponibil la adresa: http://world.casio.com/file/csr/pdf/report_2010/50_56E.pdf
3. Rolul standardizării – sistemele de management a calității și standardele ISO	exersarea dialogul euristic demonstrația problematizarea observația	<ul style="list-style-type: none"> EU, <i>The role of European standardisation in the framework of European policies and legislation</i>, disponibil la adresa: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/european-standards/standardisation-policy/role-european-standardisation_en.htm; ASRO (Asociația de standardizare din România), disponibil la adresa: http://www.asro.ro/ ISO, disponibil la adresa: http://www.iso.org/iso/home.html Boboc, D., <i>Managementul calității produselor agroalimentare</i>, Capitolul 1-Sistemul calității, accesat în iunie 2006 la adresa: http://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/pagina2.asp?id=cap1; Monica Burcă-Voicu, (2006), "Standardele – Bariere comerciale sau factori de creștere a competitivității produselor?", capitol publicat în volumului "Mediul European al Afacerilor", editura EFES, Cluj-Napoca, Romania, pp.159-182;
4. Asigurarea controlul și garantarea calității – productivitate vs. calitate .	prezentare explicația dialogul exersarea dialogul euristic demonstrația problematizarea observația	<ul style="list-style-type: none"> particularizarea noțiunilor prin intermediul unor studii de caz European Commission, (2013), <i>Compilation of Community Procedures on Inspections and Exchange of Information</i>, disponibil la adresa: http://ec.europa.eu/health/files/eudralex/vol-10/2013_ema385898_rev_16.pdf EU, <i>White Paper on Food Safety</i>, Bruxelles, 12 ianuarie 2000, document accesat în ianuarie 2012 la adresa: http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/library/pub/pub06_en.pdf;
5. Organizarea managementului calității	exersarea demonstrația problematizarea observația	<ul style="list-style-type: none"> -studiu de caz – analiza implicațiilor implementării /neimplementării managementului calității la nivelul unui IMM Kumar, M.; Antony, J., (2009), <i>Multiple case-study analysis of quality management practices within UK Six Sigma and non-Six Sigma manufacturing small-and medium-sized enterprises</i>, Proc. ImechE, Vol. 223 Part B: J. Engineering Manufacture, pp. 925-934, disponibil la adresa:

		<p>https://pure.strath.ac.uk/portal/files/513172/Quality_management_cases.pdf;</p> <ul style="list-style-type: none"> Zam - Zam Abdirahman; Loïc Sauvée, (2013) "The Implementation of a Quality Management Standard in a Food SME: A Network Learning Perspective", <i>Int. J. Food System Dynamics</i>, Vol. 3 (no.3), 2012, 214 - 227, disponibil online din februarie 2013, http://ageconsearch.umn.edu/bitstream/144857/2/Abdirahman%20Sauv%C3%A9e%20special%20issue.pdf
6. Acreditarea și Certificarea produselor / serviciilor. Auditul calității.	exersarea dialogul euristic demonstrația problematizarea observația	<ul style="list-style-type: none"> studiu de caz pentru exersarea noțiunilor studiate, aplicat la nivelul unor situații concrete corelate cu contextul economic curent – exemple la nivelul pieței produselor agro-alimentare Pyzdek, T.; Keller, P., (2013), <i>The Handbook for Quality Management</i>, Second Edition, McGraw-Hill, pp.209-226; European Commission, (2013), <i>Compilation of Community Procedures on Inspections and Exchange of Information</i>, disponibil la adresa: http://ec.europa.eu/health/files/eudralex/vol-10/2013_ema385898_rev_16.pdf World Health Organization, <i>GMP Question and Answer</i>, accesată în iunie 2006 la adresa: disponibil la adresa: http://www.who.int/medicines/areas/quality_safety/quality_assurance/gmp/en/; Nistor, R., Frățilă, R., Chiș, A., Mihaiu, R., Drăgan M., Scorțar, L., (2006), <i>Fundamentele științei mărfurilor</i>, Editura Alma Mater, Cluj-Napoca, p.294-296 Frățilă, R., Romolicea, M., (2006), <i>Produsele alimentare. Sortiment, calitate, trend</i>, Ed. Alma Mater, Cluj-Napoca, p. 67; European Commission, <i>Inspecție și certificare</i>, accesat în iunie 2013 la adresa: disponibil la adresa: http://ec.europa.eu/agriculture/organic/consumer-confidence/inspection-certification_ro;
7. Resursa umană în cadrul conceptului de management al calității totale	prezentarea explicația încurajarea dialogului și a dezbaterii	<ul style="list-style-type: none"> Pyzdek, T.; Keller, P., (2013), <i>The Handbook for Quality Management</i>, Second Edition, McGraw-Hill, pp.367-398;
8. Test seminar + prezentare proiecte de către studenți	prezentarea explicația dialogul dezbateră evaluare	<ul style="list-style-type: none">
9. Instrumentele și procesele calității și ale managementului calității	expunerea prezentarea explicația dezbateră	<ul style="list-style-type: none"> Juran, M., J., Blanton Godfrey, A., <i>The Quality Control Process</i>, in Juran, J.M., Godfrey, A.B., <i>Juran's Quality Handbook</i>. Fifth Edition, New-York: McGraw Hill, 1999, pp.4.1-4.29;
10. Organizarea	exersarea	<ul style="list-style-type: none"> Dr. H. Nagaprasad, 1 B. Yogesha, (2009),

managementului calității totale	demonstrația problematizarea observația	<i>Enrichment Of Customer Satisfaction Through Total Quality Management Techniques</i> , Proceedings of the International MultiConference of Engineers and Computer Scientists 2009 Vol II, IMECS 2009, March 18 - 20, disponibil la adresa: http://www.iaeng.org/publication/IMECS2009/IMECS2009_pp1899-1903.pdf
11. Managementul calității totale în administrația publică	exersarea demonstrația problematizarea observația	<ul style="list-style-type: none"> Lucica, MATEI; Corina-Georgiana, LAZĂR, (2011), "Managementul calității și reforma administrației publice în unele state din sud-estul Europei. Analiză comparativă", în <i>Economie teoretică și aplicată</i>, Volumul XVIII (2011), No. 4(557), pp. 65-98
12. Povești de succes "Quality" și "Six Sigma"	exersarea demonstrația problematizarea observația	<ul style="list-style-type: none"> Exemple și practici de succes în UE, SUA și Japonia Preeprem Nonthaleerak, Linda Hendry, (2008), "Exploring the six sigma phenomenon using multiple case study evidence", <i>International Journal of Operations & Production Management</i>, Vol. 28 No. 3, Emerald Group Publishing Limited, pp. 279-303; Peter Pande, Robert Neuman, Roland Cavanagh, (2000), <i>The Six Sigma Way: How GE, Motorola, and Other Top Companies are Honing Their Performance</i>, McGraw Hill Professional, pp.3-18;
Concluzii		
Bibliografie		
<ol style="list-style-type: none"> ANPC, informatii accesate la adresa: [http://www.anpcpsr.ro/fisiere/AESA.pdf]; Boboc, D., <i>Managementul calității produselor agroalimentare, Capitolul 1- Sistemul calității</i>, accesat la adresa: [http://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/pagina2.asp?id=cap1]; EU, <i>Consumer Protection in the European Union: The ten basic Principle</i>, 2005, accesată la adresa [http://ec.europa.eu/consumers/cons_info/10principles/en.pdf]; EU, <i>European Policy Principles on International Standardisation</i>, accesat la adresa: [http://europa.eu/enterprise/policies/european-standards/standardisation_policy/international/eur_policy_principles/doc/sec2001_1296_en.pdf]; EU, <i>GLP Directives</i>, accesat la adresa: [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/chemicals/documents/classification/laboratory-practice/]; EU, <i>The role of European standardisation in the framework of European policies and legislation</i>, la adresa: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/european-standards/standardisation-policy/role-european-standardisation_en.htm; David I. Levine; Michael W. Toffel, (2010), <i>Quality Management and Job Quality: How the ISO 9001 Standard for Quality Management Systems Affects Employees and Employers</i>, working paper la adresa: [http://www.hbs.edu/faculty/Publication%20Files/09-018.pdf]; Ilieș, L., Crișan, E., (2011), <i>Managementul calității totale</i>, Editura Risoprint, Cluj-Napoca; Juran, J., M., Godfrey, B., A., (1999), <i>Juran's Quality Handbook</i>, Fifth Edition, Editura McGraw-Hill; Pyzdek, T.; Keller, P., (2013), <i>The Handbook for Quality Management</i>, Second Edition, Ed. McGraw-Hill; Mihaiu Romolicea, (2002), <i>Calitatea marfurilor alimentare și protecția consumatorilor</i>, Ed Casa Cartii de Stiinta, Cluj-Napoca; Nistor, R., Frățila R., Chis, A., Mihaiu, R., Drăgan, M., Scorțar, L., (2009), <i>Studiul mărfurilor și asigurarea calității</i>, Ed. Alma Mater; OLARU, M., (2003), <i>Managementul calității</i>, Editura Economică, București; Rodica Fratila, Romolicea Mihaiu, (2006), <i>Produsele alimentare. Sortiment, calitate, trend</i>, Ed. Alma Mater, Cluj-Napoca; 		

15. The Economist, la adresa:[<http://www.economist.com/>];

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

- Cursul pregătește studenții cu privire conținutul, principiile, tehnicile, instrumentele, rolul și importanța managementului calității în cadrul firmelor contemporane.

10. Evaluare

Tip de activitate	10.1. Criterii de evaluare	10.2. Metode de evaluare	10.3. Pondere din nota finală
10.4. Curs	Asimilarea corectă a elementelor teoretice prezentate respectiv capacitatea de a exemplifica cele învățate	Examen scris	60%
10.5. Seminar/ laborator	Asimilarea corectă a aspectelor prezentate la seminar respectiv rezolvarea studiilor de caz, implicarea în activitățile de la seminarii.	Test seminar și Rezolvare studii de caz + proiect de grup	20% + 20%
10.6. Standard minim de performanță			
<ul style="list-style-type: none">• Obținerea notei 5 (cinci) la examenul scris; obținerea notei 5 (cinci) la nota finală. Se vor evalua competențele: C2 - Elaborarea si implementarea de strategii si politici ale organizației, C3 - Elaborarea si implementarea sistemului managerial si a subsistemelor sale (alocare si realocare de resurse si activități), C4 - Identificarea, selectarea si utilizarea modalităților de previzionare, organizare, coordonare, antrenare si control-evaluare. Standard minim – aplicat la managementul calitatii Formularea de strategii si politici pentru organizatii de mica complexitate (în ansamblu sau pe o componenta) Elaborarea unui miniproiect managerial la nivel de organizatie si/sau componente Aplicarea unui set de instrumente, metode si modalitati manageriale la nivelul unei situatii organizationale			

Data completării:
15.09.2013

Semnătura titularului de curs:
.....

Semnătura titularului de seminar:
.....

Data avizării in catedră
.....

Semnătura Șefului de departament/ catedră
.....