FIŞA DISCIPLINEI

în conformitate cu planul de învăţământ valabil pentru anul 2015-2016

1. Date despre program

1.1. Instituţia de învăţământ superior	**Universitatea Babeş-Bolyai Cluj-Napoca**
1.2. Facultatea	**Facultatea de Studii Europene**
1.3. Departamentul	**Departamentul de Studii Europene si Guvernanţă**
1.4. Domeniul de studii	**Management**
1.5. Ciclul de studii	**Licenţă**
1.6. Programul de studii/ Calificarea	**Management /Economist licenţiat**

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	**Managementul calităţii**						
2.2. Titularul activităţilor de curs	**Asistent dr. Monica Ioana Burcă-Voicu**						
2.3. Titularul activităţilor de seminar	**Asistent dr. Monica Ioana Burcă-Voicu**						
2.4. Anul de studiu	**3**	2.5. Semestrul	**6**	2.6. Tipul de evaluare[1]	**E**	2.7. Regimul disciplinei[2]	**OB**

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

3.1. Nr. de ore pe săptămână	**4**	Din care 3.2. curs	**2**	Din care 3.3. seminar/ laborator	**1**
3.4. Total ore din planul de învăţământ	**36**	Din care 3.5. curs	**24**	Din care 3.6. seminar/ laborator	**12**
Distribuţia fondului de timp				**ore convenţionale = 125**	Ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie şi notiţe					**30**
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate şi pe teren					**25**
Pregătire seminarii/ laboratoare, teme, referate, portofolii si eseuri					**24**
Tutoriat					**10**
Examinări					**2**
Alte activităţi:.....					

3.7. Total ore studiu individual	**91**
3.8. Total ore pe semestru	**125**
3.9. Numărul de credite	**4**

4. Precondiţii (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	
4.2. de competenţe	

[1] Tipul de evaluare: **E** – examen, **VP** – verificare pe parcurs, **C** – colocviu.
[2] Regimul disciplinei: **OB** - obligatorie, **OP** - opţională, **F**- facultativă.

5. **Condiţii** (acolo unde este cazul)

5.1. de desfăşurare a cursului	
5.2. de desfăşurare a seminarului/ laboratorului	• Realizarea şi prezentarea a cel puţin 50% din sarcinile de seminar

6. **Competenţele specifice acumulate**

Competenţe profesionale	Cursul îşi propune dobândirea următoarelor competenţe: **C2 - Elaborarea si implementarea de strategii si politici ale organizaţiei,** **C3 - Elaborarea si implementarea sistemului managerial si a subsistemelor sale (alocare si realocare de resurse si activităţi),** **C4 - Identificarea, selectarea si utilizarea modalităţilor de previzionare, organizare, coordonare, antrenare si control-evaluare** **Competenţe cognitive**: • cunoaşterea elementelor de bază ale managementului calităţii şi capacitatea de analiză a modului în care acestea influenţeazăactivitatea firmelor; • definirea şi implementarea coordonatelor generale ale managementului calităţii; **Instrumental-aplicative**: • abilitatea de a identifica, structura şi analiza o problemă, respectiv de a propune o soluţie la nivelul calităţii de la nivelul unei firme • definirea unor criterii de funcţionare eficientă a managementului calităţii unei firme respectiv legătura acestuia cu celelalte activităţi ale firmei; **Atitudinale**: • Dezvoltarea abilităţilor de comunicare interpersonală şi în grup; • Dezvoltarea abilităţilor decizionale; • Dezvoltarea managementului personal.
Competenţe transversale	**CT1 Aplicarea principiilor, normelor si valorilor eticii profesionale in cadrul propriei strategii de munca riguroasă, eficientă si responsabilă** • capacitatea de asumare a responsabilităţii şi de autonomie în realizarea sarcinilor; • gestionarea corectă a timpului şi a tehnicilor de învăţare pentru dezvoltarea personală şi profesională • autoevaluarea obiectivă a nevoii de formare profesională şi identificarea resurselor şi modalităţilor de dezvoltare personală şi profesională în scopul inserţiei pe piaţa muncii

7. **Obiectivele disciplinei** (reieşind din grila competenţelor specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	• Utilizarea conceptelor specifice acestei discipline, concepte legate de calitate/ calitate totală, funcţiile instrumentele şi strategiile managementului calităţii /managementului calităţii totale, a implementării sistemelor de asigurare a calităţi şi certificare a produselor/serviciilor în întreprinderile de profil, prin organizarea demersurilor de cunoaştere şi explicare a unor fapte şi fenomene economice, evenimente, procese din viaţa reală.
7.2 Obiective specifice	• Aplicarea cunoştinţelor specifice studiate în rezolvarea unor situaţii-problemă în legatură cu tematica de curs / seminar propusă, precum şi analizarea posibilităţilor personale de dezvoltare în acest context.

8. **Conţinuturi**

8.1 Curs	Metode de predare	Observaţii
Introducere		
1. Definirea calităţii (concepte teoretice, istoric)	expunerea teoretică prezentarea explicaţia încurajarea dialogului şi a dezbaterii	• Juran, J.M., Godfrey, A.B , *Juran's Quality Handbook,*. Fifth Edition, New-York: McGraw Hill, 1999, pp. 2.1-2.5; • Oprean, C. (coord.), *Managementul integrat al calităţii,* Bucureşti: Editura Academiei Române, pp. 19-75. • Ilieş, L., Crişan, E., Managementul calităţii totale, Cluj-Napoca: Editura Risoprint, 2011, pp. 5 - 30.
2. Managementul calităţii - principii	expunerea teoretică prezentarea explicaţia încurajarea dialogului şi a dezbaterii	• Blanton Godfrey, A., Total Quality Management, în Juran, J.M., Godfrey, A.B , *Juran's Quality Handbook,*. Fifth Edition, New-York: McGraw Hill, 1999, pp.14.1-14.33; • Oprean, C. (coord.), *Managementul integrat al calităţii,* Bucureşti: Editura Academiei Române, pp. 79-102. • Ilieş, L., Crişan, E., Managementul calităţii totale, Cluj-Napoca: Editura Risoprint, 2011, pp. 75-120.
3. Standarde şi modele ale calităţîi (I)	expunerea teoretică prezentarea explicaţia încurajarea dialogului şi a dezbaterii	• Oprean, C. (coord.), *Managementul integrat al calităţii,* Bucureşti: Editura Academiei Române, pp. 102-160. • Ilieş, L., Crişan, E., Managementul calităţii totale, Cluj-Napoca: Editura Risoprint, 2011, pp. 125-155.
4. Standarde şi modele ale calităţîi (II)	expunerea teoretică prezentarea explicaţia încurajarea dialogului şi a dezbaterii	• Oprean, C. (coord.), *Managementul integrat al calităţii,* Bucureşti: Editura Academiei Române, pp. 102-160. • Ilieş, L., Crişan, E., Managementul calităţii totale, Cluj-Napoca: Editura Risoprint, 2011, pp. 125-155.
5. Implementarea sistemelor de management al calităţii	expunerea teoretică prezentarea explicaţia încurajarea dialogului şi a dezbaterii	• Oprean, C. (coord.), *Managementul integrat al calităţii,* Bucureşti: Editura Academiei Române, pp. 166-189. • Ilieş, L., Crişan, E., Managementul calităţii totale, Cluj-Napoca: Editura Risoprint, 2011, pp. 200-225.
6. Auditarea şi certificarea sistemelor calităţii	expunerea teoretică prezentarea explicaţia încurajarea dialogului şi a dezbaterii	• Oprean, C. (coord.), *Managementul integrat al calităţii,* Bucureşti: Editura Academiei Române, pp. 200-205.
7. Resursa umană în cadrul conceptului de management al calităţii totale	expunerea teoretică prezentarea explicaţia încurajarea dialogului şi a dezbaterii	• Garwood, R.V., Hallen,G.,L., Human Resources And Quality, în *The Quality Control Process*, in Juran, J.M., Godfrey, A.B*, Juran's Quality Handbook,*. Fifth Edition, New-York: McGraw Hill, 1999, pp.15.1-14.28;
8. Tehnici ale managementului calităţii	expunerea teoretică prezentarea explicaţia	• Drăgan, M. (coord.), *Metode, tehnici şi instrumente ale managementului calităţii utilizate în asigurarea calităţii unui program*

	încurajarea dialogului şi a dezbaterii	*de studiu*, Cluj-Napoca: Editura Presa Universitară Clujeană, 2012, pp. 87-102.
9. Instrumentele şi procesele calităţii şi ale managementului calităţii	expunerea teoretică prezentarea explicaţia încurajarea dialogului şi a dezbaterii	• Juran, M.,J., Blanton Godfrey, A.*, The Quality Control Process*, in Juran, J.M., Godfrey, A.B.*, Juran's Quality Handbook,*. Fifth Edition, New-York: McGraw Hill, 1999, pp.4.1-4.29;
10. Managementul calităţii totale	expunerea teoretică prezentarea explicaţia încurajarea dialogului şi a dezbaterii	• Ilieş, L., Crişan, E., Managementul calităţii totale, Cluj-Napoca: Editura Risoprint, 2011, pp. 280-325.
11. Managementul calităţii totale în administrația publică	Preezentare PPT a modelelor Bryson si Fishe&Tees Studii de caz	Fisher, F Tees D , Manamentul calitatii totale in autorittile publice,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 calităţii şi reforma administraţiei publice în unele state din sud-estul Europei. Analiză comparativă", în *Economie teoretică şi aplicată,*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. Managementul strategic al rsurselor materiale, Ed. Economica, Bucuresti 2000, capitolul 4 Calitatea globala, p 202-224.
Concluzii	---	

Bibliografie obligatorie

1. Drăgan, M. (coord.), *Metode, tehnici şi instrumente ale managementului calităţii utilizate în asigurarea calităţii unui program de studiu*, Cluj-Napoca: Editura Presa Universitară Clujeană, 2012.
2. Ilieş, L., Crişan, E., Managementul calităţii totale, Cluj-Napoca: Editura Risoprint, 2011.
3. Juran, J.M., Godfrey, A.B *, Juran's Quality Handbook,*. Fifth Edition, New-York: McGraw Hill, 1999.
4. Oprean, C. (coord.), *Managementul integrat al calităţii,* Bucureşti: Editura Academiei Române

Bibliografie opţională

1. ANPC, informatii accesate la adresa: [http://www.anpcppsr.ro/fisiere/AESA.pdf];
2. EU, *Consumer Protection in the European Union: The ten basic Principle,* 2005, accesată la adresa [http//ec.europa.eu/consumers/cons_info/10principles/en.pdf]
3. Ilieş, L., *Managementul calităţii totale,* Cluj-Napoca: Editura Dacia,, 2003.
4. Nistor, R., *De la calitate la managementul calităţii totale*, Cluj-Napoca: Editura Alma Mater, 2007.
5. Nistor, R., Frăţila R., Chis, A., Mihaiu, R., Drăgan, M., Scorţar,L., *Studiul mărfurilor şi asigurarea calităţii*, Cluj-Napoca: Editura Alma Mater, 2009.
6. Olaru, M., *Managementul calităţii,* Bucureşti: Editura Economică, 2003.

8.2 Seminar/laborator	**Metode de predare**	**Observaţii**
Seminar introductiv		
1. Produsul /serviciul, clienţii şi definirea calităţii	prezentare explicaţia exersarea demonstraţia problematizaea	• definirea calităţii şi inţelegerea consumatorului • Juran, J.M., Godfrey, A.B , (1999) *Juran's Quality Handbook,*. Fifth Edition, New-York: McGraw Hill, pp. 2.1-2.5;

	observaţia	• Pyzdek, T.; Keller, P., (2013), *The Handbook for Quality Management,* Second Edition, McGraw-Hill, pp.31-57;
2. Relaţia dintre consumatori şi satisfacţia nevoilor acestora		• studii de caz pentru înţelegerea corelaţiei dintre consumatori şi satisfacerea nevoilor acestora prin calitate şi asigurarea calităţii • Pyzdek, T.; Keller, P., (2013), *The Handbook for Quality Management,* Second Edition, McGraw-Hill, pp.105-127; • CASIO, *Customer Satisfaction & Quality Assurance,* disponibil la adresa: http://world.casio.com/file/csr/pdf/report_2010/50_56E.pdf
3. Rolul standardizării – sistemele de management a calităţii şi standardele ISO	exersarea dialogul euristic demonstraţia problematizarea observaţia	• EU, *The role of European standardisation in the framework of European policies and legislation,* 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., *Managementul caliității produselor agroalimentare,* Capitolul 1-Sistemul calităţii, 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 creştere a competitivităţii produselor?", capitol publicat în volumului "Mediul European al Afacerilor", editura EFES, Cluj-Napoca, Romania, pp.159-182;
4. Asigurarea controlul şi garantarea calităţii – productivitate vs. calitate .	prezentare explicaţia dialogul exersarea dialogul euristic demonstraţia problematizarea observaţia	• particularizarea noţiunilor prin intermediul unor studii de caz • European Commission, (2013), *Compilation of Community Procedures on Inspections and Exchange of Information,* disponibil la adresa: http://ec.europa.eu/health/files/eudralex/vol-10/2013_ema385898_rev_16.pdf • EU, *White Paper on Food Safety,* Brusselles, 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 calităţii	exersarea demonstraţia problematizarea observaţia	• -studiu de caz – analiza implicaţiilor implementării /neimplementării managementului calitătii la nivelul unui IMM • Kumar, M.; Antony, J., (2009), *Multiple case-study analysis of quality management practices within UK Six Sigma and non-Six Sigma manufacturing small- and medium-sized enterprises,* Proc. ImechE, Vol. 223 Part B: J. Engineering Manufacture, pp. 925-934, disponibil la

		adresa: https://pure.strath.ac.uk/portal/files/513172/Quality_management_cases.pdf; • Zam - Zam Abdirahman; Loïc Sauvée, (2013) "The Implementation of a Quality Management Standard in a Food SME: A Network Learning Perspective", *Int. J. Food System Dynamics*, 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 şi Certificarea produselor / serviciilor. Auditul calităţii.	exersarea dialogul euristic demonstraţia problematizarea observaţia	• studiu de caz pentru exersarea noţiunilor studiate, aplicat la nivelul unor situaţii concrete corelate cucontextul economic curent – exemple la nivelul pieţei produselor agro-alimentare • Pyzdek, T.; Keller, P., (2013), *The Handbook for Quality Management,* Second Edition, McGraw-Hill, pp.209-226; • European Commission, (2013), *Compilation of Community Procedures on Inspections and Exchange of Information,* disponibil la adresa: http://ec.europa.eu/health/files/eudralex/vol-10/2013_ema385898_rev_16.pdf • World Health Organization, *GMP Question and Answer,* acesată 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), *Fundamentele științei mărfurilor,* Editura Alma Mater, Cluj-Napoca, p.294-296 • Frățilă,R., Romolica,M., (2006), *Produsele alimentare. Sortiment, calitate, trend*, Ed.Alma Mater, Cluj-Napoca, p. 67; • European Commission, *Inspecție și certificare,* 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 calităţii totale	prezentarea explicaţia încurajarea dialogului şi a dezbaterii	• Pyzdek, T.; Keller, P., (2013), *The Handbook for Quality Management,* Second Edition, McGraw-Hill, pp.367-398;
8. Test seminar + prezentare proiecte de către studenţi	prezentarea explicaţia dialogul dezbaterea evaluare	•
9. Instrumentele şi procesele calităţii şi ale managementului calităţii	expunerea prezentarea explicaţia dezbaterea	• Juran, M.,J., Blanton Godfrey, A*., The Quality Control Process*, in Juran, J.M., Godfrey, A.B*., Juran's Quality Handbook,*. Fifth Edition, New-York: McGraw Hill, 1999, pp.4.1-4.29;
10. Organizarea managementului	exersarea demonstraţia	• Dr. H. Nagaprasad, 1 B. Yogesha, (2009), *Enrichment Of Customer Satisfaction Through Total*

calităţii totale	problematizarea observaţia	*Quality Management Techniques*, 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 calităţii totale în administraţia publică	exersarea demonstraţia problematizarea observaţia	• Lucica, MATEI; Corina-Georgiana, LAZĂR, (2011), "Managementul calităţii şi reforma administraţiei publice în unele state din sud-estul Europei. Analiză comparativă", în *Economie teoretică şi aplicată,*Volumul XVIII (2011), No. 4(557), pp. 65-98
12. Povești de succes "Quality" și "Six Sigma"	exersarea demonstraţia problematizarea observaţia	• 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", *International Journal of Operations &Production Management*, Vol. 28 No. 3, Emerald Group Publishing Limited, pp. 279-303; • Peter Pande, Robert Neuman, Roland Cavanagh, (2000), *The Six Sigma Way: How GE, Motorola, and Other Top Companies are Honing Their Performance*, McGraw Hill Professional, pp.3-18;
Concluzii		

Bibliografie

1. ANPC, informatii accesate la adresa: [http://www.anpcppsr.ro/fisiere/AESA.pdf];
2. Boboc, D., *Managementul calităţii produselor agroalimentare, Capitolul 1- Sistemul calităţii, accesat la adresa:* [http://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/pagina2.asp?id=cap1];
3. EU, *Consumer Protection in the European Union: The ten basic Principle,* 2005, accesată la adresa [http//ec.europa.eu/consumers/cons_info/10principles/en.pdf];
4. EU, *European Policy Principles on International Standardisation,* accesat la adresa: [http://europa.eu/enterprise/policies/european-standards/standardisation_policy/international/eur_policy_principles/doc/sec2001_1296_en.pdf];
5. EU, *GLP Directives*, accesat la adresa: [http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/chemicals/documents/classification/laboratory-practice/];
6. EU, *The role of European standardisation in the framework of European policies and legislation,* la adresa: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/european-standards/standardisation-policy/role-european-standardisation_en.htm;
7. David I. Levine; Michael W. Toffel, (2010), *Quality Management and Job Quality: How the ISO 9001 Standard for Quality Management Systems Affects Employees and Employers*, working paper la adresa: [http://www.hbs.edu/faculty/Publication%20Files/09-018.pdf];
8. Ilieş, L., Crişan, E., (2011),*Managementul calităţii totale,* Editura Risoprint, Cluj-Napoca*;*
9. Juran, J., M., Godfrey, B., A., (1999), *Juran's Quality Handbook***,** Fifth Edition**,** Editura McGraw-Hill;
10. Pyzdek, T.; Keller, P., (2013), *The Handbook for Quality Management,* Second Edition, Ed. McGraw-Hill;
11. Mihaiu Romolica, (2002), *Calitatea marfurilor alimentare şi protectia consumatorilor,*Ed Casa Cartii de Stiinta, Cluj-Napoca;
12. Nistor, R., Frăţila R., Chis, A., Mihaiu, R., Drăgan, M., Scorţar,L., (2009), *Studiul mărfurilor şi asigurarea calităţii, Ed. Alma Mater;*
13. OLARU, M., (2003), *Managementul calităţii,* Editura Economică, Bucureşti;
14. Rodica Fratila, Romolica Mihaiu, (2006), *Produsele alimentare. Sortiment, calitate, trend*, Ed.Alma Mater, Cluj-Napoca;
15. The Economist, la adresa:[http://www.economist.com/];

9. Coroborarea conţinuturilor disciplinei cu aşteptarile reprezentanţilor comunităţii epistemice, asociaţiilor profesionale şi angajatorilor reprezentativi din domeniul aferent programului

- Cursul pregăteşte studenţii cu privire conţinutul, principiile, tehnicile, instrumentele, rolul şi importanţa managementului calităţii 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 învăţate	Examen scris	60%
10.5. Seminar/ laborator	Asimilarea corectă a aspectelor prezentate la seminar respectiv rezolvarea studiilor de caz, implicarea în activităţile de la seminarii.	Test seminar și Rezolvare studii de caz + proiect de grup	20% + 20%
10.6. Standard minim de performanţă			

- Obţinerea notei 5 (cinci) la examenul scris; obţinerea notei 5 (cinci) la nota finală.

Se vor evalua competentele:

C2 - Elaborarea si implementarea de strategii si politici ale organizaţiei,

C3 - Elaborarea si implementarea sistemului managerial si a subsistemelor sale (alocare si realocare de resurse si activităţi),

C4 - Identificarea, selectarea si utilizarea modalităţilor 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 Şefului de departament/ catedră .....