



## FIŞA DISCIPLINEI

În conformitate cu planul de învățământ valabil pentru anul 2019-2020

### 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 și Guvernanță
1.4. Domeniul de studii	Management
1.5. Ciclul de studii	Licență
1.6. Programul de studii/ Calificarea	Management / licențiat în științe economice

### 2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	Managementul Calității						
2.2. Titularul activităților de curs	Lect. univ. dr. Cosmin-Dumitru Matis						
2.3. Titularul activităților de seminar	Lect. univ. dr. Cosmin-Dumitru Matis						
2.4. Anul de studiu	3	2.5. Semestrul	6	2.6. Tipul de evaluare <sup>1</sup>	E	2.7. Regimul disciplinei <sup>2</sup>	OB

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

3.1. Nr. de ore pe săptămână	4	Din care 3.2. curs	2	Din care 3.3. seminar/ laborator	2
3.4. Total ore din planul de învățământ	48	Din care 3.5. curs	24	Din care 3.6. seminar/ laborator	24
Distribuția fondului de timp					ore convenționale $5 \times 25 = 125$
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					Ore 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		125			
3.9. Numărul de credite		5			

### 4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	
4.2. de competențe	

<sup>1</sup> Tipul de evaluare: E – examen, VP – verificare pe parcurs, C – colocviu.

<sup>2</sup> Regimul disciplinei: OB - obligatorie, OP - optională, F- facultativă.

## 5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	<ul style="list-style-type: none"> <li>existența unui videoproiector;</li> <li>studentii vor respecta regulile de disciplină</li> </ul>
5.2. de desfășurare a seminarului/ laboratorului	<ul style="list-style-type: none"> <li>existența unui videoproiector;</li> <li>studentii vor respecta regulile de disciplină</li> </ul>

## 6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>C4 Identificarea, selectarea și utilizarea modalităților de previzionare, organizare, coordonare, antrenare și control-evaluare;</li> <li>Deprinderea metodelor specifice de analiză și decizie pentru alocarea adecvată de resurse.</li> </ul>
Competențe transversale	<ul style="list-style-type: none"> <li>CT 1 Aplicarea principiilor, normelor și valorilor etice profesionale în cadrul propriei strategii de muncă riguroasă, eficientă și responsabilă</li> </ul>

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	<ul style="list-style-type: none"> <li> să se familiarizeze cu problematica calității, cu concepțile și modelele/standardele aplicate în managementul calității</li> </ul>
7.2 Obiective specifice	<ul style="list-style-type: none"> <li> să înțeleagă specificul și importanța implementării sistemului de management al calității prin prisma funcțiilor generale ale managementului;</li> <li> să identifice instrumente de îmbunătățire a calității.</li> </ul>

## 8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
1. Definirea conceptului de calitate	Prelegere interactivă	2 prelegeri
2. Istoricul și evoluția conceptului de calitate. Personalități din domeniul calității	Prelegere interactivă	2 prelegeri
3. Sistemul de management al calității. Importanța implementării acestuia	Prelegere interactivă	1 prelegere
4. Managementul calității totale	Prelegere interactivă	1 prelegere
5. Conceptul de calitate în administrația publică	Prelegere interactivă	1 prelegere
6. Tehnici de îmbunătățire a calității	Prelegere interactivă	1 prelegere
7. Costurile calității	Prelegere interactivă	1 prelegere
8. Standarde și modele ale calității	Prelegere interactivă	2 prelegeri

9. Premiile pentru calitate	Prelegere interactivă	1 prelegere
10. Satisfacția clienților în concordanță cu aşteptările lor și percepțiile acestora în ceea ce privește calitatea	Prelegere interactivă	1 prelegere
11. Managementul calității serviciilor	Prelegere interactivă	1 prelegere

#### Bibliografie:

1. Drăgulănescu N., Drăgulănescu M. (2003), *Managementul calității serviciilor*, București, Editura AGIR
2. Ilieș L., Crișan E. (2011), *Managementul calității totale*, Cluj Napoca, Editura Risoprint
3. Juran J., M. (2000), *Planificarea calității*, București, Editura Teora
4. Nistor R. (2007), *De la calitate la managementul calității totale*, Cluj Napoca, Editura Alma Mater
5. Olaru M. (coord.) (1999), *Managementul calității – Concepțe și Principii de Bază*, București, Editura ASE
6. Olaru M. (2000), *Tehnici și instrumente utilizate în managementul calității*, București, Editura Economică
7. Raboca H., M. (2013), *Managementul calității în administrație publică*, București, Editura Tritonic

8.2 Seminar/laborator	Metode de predare	Observații
1. Considerații generale despre calitate	Discuții introductory	1 seminar
2. Definirea conceptului de calitate	Copacul ideilor	2 seminarii
3. Sistemul de management al calității	Discuții, analiză	1 seminar
4. Managementul calității totale	Discuții, analiză	2 seminarii
5. Conceptul de calitate în administrația publică	Brainstorming	1 seminar
6. Conceptul de calitate în viața studenților	Studiu de caz	1 seminar
7. Standarde de calitate	Discuții, analiză	2 seminarii
8. Calitatea și siguranța alimentelor - sistemul HACCP	Discuții, analiză	1 seminar
9. Etichetarea corectă a produselor	Discuții, analiză	1 seminar
10. Utilizarea instrumentelor de îmbunătățire a calității	Studii de caz	2 seminarii

#### Bibliografie

1. Drăgulănescu N., Drăgulănescu M. (2003), *Managementul calității serviciilor*, București, Editura AGIR
2. Ilieș L., Crișan E. (2011), *Managementul calității totale*, Cluj Napoca, Editura Risoprint
3. Juran J., M. (2000), *Planificarea calității*, București, Editura Teora
4. Nistor R. (2007), *De la calitate la managementul calității totale*, Cluj Napoca, Editura Alma Mater
5. Olaru M. (coord.) (1999), *Managementul calității – Concepțe și Principii de Bază*, București, Editura ASE
6. Olaru M. (2000), *Tehnici și instrumente utilizate în managementul calității*, București, Editura Economică
7. Raboca H., M. (2013), *Managementul calității în administrație publică*, București, Editura Tritonic

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

- informațiile prezentate studenților sunt în permanență corelate cu informațiile regăsite în publicațiile de specialitate din domeniu și cu cerințele angajatorilor în ceea ce privește managementul calității

## 10. Evaluare

Tip de activitate	10.1. Criterii de evaluare	10.2. Metode de evaluare	10.3. Pondere din nota finală
10.4. Curs	<b>Cunoașterea conceptelor de calitate, a instrumentelor utilizate în îmbunătățirea calității; Însușirea elementelor componente ale sistemului de management al calității; Dobândirea unor cunoștințe în ceea ce privește standardele ISO ale calității.</b>	Examen scris	70%
10.5. Seminar/laborator	Participarea la seminarii și implicarea activă în discuții/dezbateri precum și în rezolvarea studiilor de caz	Evaluare continuă la seminar	30%
<b>10.6. Standard minim de performanță</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pentru absolvirea acestei discipline este necesară obținerea unei note finale de minim 5 (cinci);</li> <li>• Notele acordate sunt între 1 (unu) și 10 (zece);</li> <li>• Modalitate calcul notă finală: 70% examen scris în sesiunea de examene + 30% notă pentru activitatea de seminar.</li> </ul>			

Data completării:  
05.09.2019

Semnătura titularului de curs:  
Lect. univ. dr. Coșmin Dumitru-Matiș

Semnătura titularului de seminar:  
Lect. univ. dr. Cosmin Dumitru-Matiș

Data avizării în catedră:  
21.09.2019

Semnătura Șefului de departament/catedră:  
Conf. univ. dr. Nicoleta Racolța-Paina