

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

1. Date despre unitatea de curs/modul

Facultatea	Inginerie Economică și Business				
Departamentul	Economie și Management				
Ciclul de studii	Studii superioare de licență, ciclul I				
Programul de studiu	0412.1 Finanțe și bănci				
Anul de studiu	Semestrul	Tip de evaluare	Categoria formativă	Categoria de opționalitate	Credite ECTS
II (învățământ cu frecvență); III (învățământ cu frecvență redusă)	4; 5	E	D – disciplină de domeniu profesional	O – disciplină obligatorie	4

2. Timpul total estimat

Total ore în planul de învățământ	Din care				
	Ore auditoriale		Lucrul individual		
	Curs	Laborator/seminar	Proiect de an	Studiul materialului teoretic	Pregătire aplicații
120	30	30	-	30	30

3. Precondiții de acces la unitatea de curs/modul

Conform planului de învățământ	Teorie economică, Bazele antreprenoriatului, Management general, Marketing, Statistica.
Conform competențelor	Utilizarea de cunoștințe de matematică, statistică, economie. Operarea cu concepte fundamentale economice, de management și marketing.

4. Condiții de desfășurare a procesului educațional pentru

Curs	Studentii se vor prezenta la prelegeri, seminarii cu telefoanele mobile închise. Nu va fi acceptată întârzierea studenților la curs și seminar.
Laborator/seminar	Studentii vor elabora referate conform tematicii propuse în scopul aprofundării cunoștințelor teoretice.

5. Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	<p>CPI. Operarea cu fundamente științifice, economice în domeniul businessului și antreprenoriatului.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Utilizarea adecvată în comunicarea profesională a conceptelor specifice businessului și antreprenoriatului. ✓ Utilizarea de teorii și metode specifice pentru explicarea fenomenelor și proceselor economice. ✓ Elaborarea unor variante de alternativă în soluționarea problemelor în domeniu. ✓ Evaluarea variantelor de alternativă în soluționarea problemelor economice. ✓ Argumentarea teoretică a soluțiilor economice.
-------------------------	---

Competențe profesionale	<p>CP2. Examinarea funcțiilor managementului și a funcțiilor întreprinderii.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Descrierea funcțiilor managementului și a funcțiilor întreprinderilor. ✓ Explicarea rolului interacțiunii și exercitări funcțiilor managementului și funcțiilor întreprinderii. ✓ Conceperea funcționării întreprinderilor. ✓ Evaluarea caracteristicilor funcțiilor întreprinderii. ✓ Formularea soluțiilor pentru asigurarea activității eficiente a întreprinderii.
Competențe profesionale	<p>CP3. Soluționarea problemelor utilizând metodele și instrumentele științelor economice.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificarea problemelor și soluțiilor de rezolvare caracteristice activității economice. ✓ Utilizarea de cunoștințe interdisciplinare a soluțiilor standard și interpretarea rezultatelor obținute. ✓ Aplicarea soluțiilor standard cu ajutorul metodelor și instrumentelor economice. ✓ Evaluarea comparativă a alternativelor pentru eficientizarea activității economice. ✓ Elaborarea și realizarea de soluții adecvate activității economice.
Competențe profesionale	<p>CP4. Evaluarea și creșterea performanțelor întreprinderii.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificarea și descrierea elementelor definitorii ale performanțelor întreprinderii. ✓ Explicarea interacțiunii factorilor care determină performanțele întreprinderii. ✓ Aplicarea metodelor și principiilor de bază pentru creșterea performanțelor întreprinderii. ✓ Alegerea criteriilor și metodelor de evaluare a performanțelor întreprinderii. ✓ Dezvoltarea de soluții complexe pentru creșterea performanțelor întreprinderii.
Competențe profesionale	<p>CP5. Sinteza și formularea problemelor în baza analizelor efectuate la nivel de întreprindere.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Precizarea criteriilor de evaluare a eficienței. ✓ Utilizarea cunoștințelor interdisciplinare pentru asigurarea eficienței. ✓ Utilizarea unor principii și metode fundamentale pentru asigurarea sustenabilității activității întreprinderii. ✓ Utilizarea adecvată a metodelor de evaluare și eficientizare a activității întreprinderii. ✓ Realizarea proiectelor ce ar include identificarea și analiza problemelor, planificarea, implementarea și realizarea unui feed-back adecvat.
Competențe profesionale	<p>CP6. Elaborarea variantelor alternative de soluționare a problemelor la nivel de întreprindere.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Descrierea subdiviziunilor întreprinderii. ✓ Utilizarea de metode și instrumente specifice economice și manageriale pentru explicarea funcționării întreprinderii. ✓ Aplicarea principiilor și metodelor fundamentale pentru determinarea soluțiilor economice și manageriale. ✓ Alegerea criteriilor și metodelor de evaluare a performanțelor și eficienței întreprinderii. ✓ Elaborarea și implementarea de soluții complexe pentru asigurarea activității eficiente a întreprinderii.
Competențe transversale	<p>CT2. Identificarea rolurilor și responsabilităților într-o echipă plurispecializată și aplicarea de tehnici de relaționare și muncă eficientă în cadrul echipei.</p>

6. Obiectivele unității de curs/modulului

Obiectivul general	Cunoașterea unor concepte, teorii și modele specifice sistemului de management al calității
Obiectivele specifice	Definirea conceptului de calitate ținând cont de relativitatea acestuia. Operarea cu conceptele moderne ale calității, managementului calității, managementului calității totale. Calcularea și interpretarea economică a indicatorilor calității. Delimitarea și utilizarea instrumentelor de îmbunătățire a calității organizaționale. Realizarea analizei costurilor calității în cadrul unei firme.

7. Conținutul unității de curs/modulului

Tematica activităților didactice	Numărul de ore	
	învățământ cu frecvență	învățământ cu frecvență redusă
Tematica prelegerilor		
T1. Calitatea: evoluție, concept și factori de influență.	2	1
T2. Importanța calității în întreprinderile sec. XXI.	2	
T3. Managementul calității și conceptul de Total Quality Management (TQM).	4	1
T4. Funcțiile managementului calității.	2	1
T5. Principiile managementului calității.	2	1
T6. Standardele utilizate în managementul calității și importanța lor.	4	2
T7. Metode și tehnici utilizate în managementul calității.	4	2
T8. Structura organizatorică a sistemului de management al calității în cadrul unei întreprinderi.	2	1
T9. Certificarea produselor și sistemelor de management al calității.	2	1
T10. Indicatorii și instrumentele calității.	2	1
T11. Costurile calității și determinarea eficienței economice de la creșterea calității producției.	2	1
T12. Metode de îmbunătățire a calității.	2	
Total prelegeri:	30	12

Tematica activităților didactice	Numărul de ore	
	învățământ cu frecvență	învățământ cu frecvență redusă
Tematica lucrărilor de laborator/seminarelor		
LP1. Conceptul de calitate și evoluția istorică a conceptului „calitate”. Rezolvarea testelor.	2	1
LP2. Factorii care influențează calitatea produselor. Studii de caz.	2	1
LP3. Esența managementului calității. Rezolvarea testelor.	2	1
LP4. Esența TQM și premiile în domeniul calității. Studii de caz.	2	1
LP5. Funcțiile și principiile managementului calității. Rezolvarea testelor.	2	1
LP6. Analiza standardelor ISO și importanța acestora pentru diferite ramuri. Studii de caz.	4	2
LP7. Tehnicile și metodele utilizate în domeniul managementului calității. Rezolvarea testelor.	4	2
LP8. Resursele umane specializate în domeniul managementului calității.	2	1
LP9. Prioritățile certificării produselor și sistemelor de management al calității în cadrul întreprinderilor. Studii de caz.	2	1
LP10. Indicatorii și instrumentele moderne și clasice în domeniul managementului calității. Rezolvarea testelor.	4	1
LP11. Costurile calității și determinarea eficienței economice de la creșterea calității producției. Rezolvarea problemelor.	2	1
LP12. Căile de îmbunătățire a calității și perfecționarea acestora. Studiu de caz.	2	1
Total lucrări de laborator/seminare:	30	12

8. Referințe bibliografice

Principale	1. Petrescu G., Managementul Calității Totale, Editura Economica, București, 2014. 2. Țurcan Iu., Managementul calității, Note de curs, UTM, 2019. 3. Țurcan Iu., Managementul calității, Moodle, 2016.
Suplimentare	4. Axinte E. Asigurarea calității, Chișinău, Editura Tehnica-Info, 2002. 5. Bohosievici C., Asigurarea calității, Editura Tehnica-Info, Chișinău, 2000. 6. Catuneanu V., Premiile pentru calitate, Editura FRPC, București, 2001. 7. Chirilă V. Managementul calității, Chișinău, Editura Tehnica-Info, 2002. 8. Crețu I., Managementul calității, UTM, Chișinău, 2008. 9. Exarhos S., Managementul calității totale și marketingul internațional, Chișinău, 2001. 10. Olaru M., Managementul calității, Editura Economica, București, 1999. 11. Oprean C., Kifor C.-V., Suci O., Alexe C., Managementul integrat al calității, Editura RAPH, București, 2012. 12. Rusu B., Managementul calității totale în firmele mici și mijlocii, Editura Economica, București, 2001.

	<p>13. Stăiculescu O., Optimizarea costului calității: secretul unui business de succes, Editura Pres Universitară Clujeană, Cluj-Napoca, 2014.</p> <p>14. Țățu M., Oprean C., Boroiu A., Cercetarea experimentală aplicată în creșterea calității produselor și serviciilor, Editura AGIR, București, 2011.</p>
--	--

9. Evaluare

Forma de învățământ	Periodică		Curentă	Lucrul individual	Examen final
	Atestarea 1	Atestarea 2			
Cu frecvență	15%	15%	15%	15%	40%
Cu frecvență redusă	25%			25%	50%
Standard minim de performanță					
Prezența și activitatea la prelegeri și seminare Obținerea notei minime de „5” la fiecare dintre evaluări.					