

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	0414.1 Marketing și Logistică				
Anul de studiu	Semestrul	Tip de evaluare	Categoria formativă	Categoria de opționalitate	Credite ECTS
III (învățământ cu frecvență); III (învățământ cu frecvență redusă)	5 5	E	S – unitate de curs de specialitate	O - unitate de curs 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	Management general, Bazele marketingului, Statistica generală și economică.
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	CP2. Analiza mediului de marketing intern și extern al întreprinderii. ✓ Cunoașterea conceptelor de bază și descrierea componentelor mediului de marketing al întreprinderii ✓ Explicarea și interpretarea metodelor de studiere a mediului de marketing al întreprinderii ✓ Identificarea și evaluarea factorilor de influență asupra activității firmei ✓ Aplicarea metodelor de studiere a mediului de marketing al întreprinderii ✓ Realizarea unui studiu a mediului de marketing al întreprinderii
Competențe profesionale	CP3. Cercetarea comportamentului consumatorului. ✓ Cunoașterea aprofundată a conceptelor și metodelor de studiere al comportamentului consumatorului ✓ Explicarea factorilor de influență asupra comportamentului consumatorului ✓ Identificarea și evaluarea factorilor de influență asupra comportamentului consumatorului

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicarea metodelor de studiere al comportamentului consumatorului ✓ Elaborarea studiului de sinteză al comportamentului de cumpărare și consum al consumatorului
Competențe profesionale	<p>CP4. Elaborarea de politici și strategii de marketing.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definirea și explicarea politicilor și strategiilor de marketing ✓ Identificarea și descrierea submixului politicilor de marketing ✓ Analiza și utilizarea informațiilor în procesul de fundamentare și luare a deciziilor de marketing ✓ Aplicarea conceptelor, principiilor, metodelor și tehnicilor în procesul de fundamentare și luare a deciziilor de marketing ✓ Elaborarea mix-ului de marketing
Competențe profesionale	<p>CP5. Organizarea și conducerea activităților logistice.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cunoașterea principalelor probleme, a conceptelor teoretice și soluțiilor practice din domeniul logisticii ✓ Asimilarea conceptelor, principiilor, metodelor și tehnicilor de cercetare în domeniul logisticii ✓ Aplicarea conceptelor, principiilor, metodelor și tehnicilor specific logisticii ✓ Valorificarea și abordarea comparativă a conceptelor, principiilor, metodelor și tehnicilor specifice activității de logistică ✓ Proiectarea unui program de organizare a proceselor logistice

6. Obiectivele unității de curs/modulului

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

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	
T6. Standardele utilizate în managementul calității și importanța lor.	4	1
T7. Metode și tehnici utilizate în managementul calității.	4	1
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	
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	8
Tematica activităților didactice	Numărul de ore		
	învățământ cu frecvență	învățământ cu frecvență redușă	
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		
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		
LP6. Analiza standardelor ISO și importanța acestora pentru diferite ramuri. Studii de caz.	4	1	
LP7. Tehnicile și metodele utilizate în domeniul managementului calității. Rezolvarea testelor.	4	1	
LP8. Resursele umane specializate în domeniul managementului calității.	2		
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		
Total lucrări de laborator/seminare:	30	8	

8. Referințe bibliografice

Principale	<ol style="list-style-type: none"> Chirilă V. Managementul calității, Chișinău, Editura Tehnica-Info, 2002. Oprean C., Kifor C.-V., Suci O., Alexe C., Managementul integrat al calității, Editura RAPH, București, 2012. Țurcan Iu., Managementul calității, Moodle, 2016
Suplimentare	<ol style="list-style-type: none"> Axinte E. Asigurarea calității, Chișinău, Editura Tehnica-Info, 2002. Bohosievici C., Asigurarea calității, Editura Tehnica-Info, Chișinău, 2000. Catuneanu V., Premiile pentru calitate, Editura FRPC, București, 2001. Crețu I., Managementul calității, UTM, Chișinău, 2008. Exarhos S., Managementul calității totale și marketingul internațional, Chișinău, 2001. Olaru M., Managementul calității, Editura Economica, București, 1999. Petrescu G., Managementul Calității Totale, Editura Economica, București, 2014. Rusu B., Managementul calității totale în firmele mici și mijlocii, Editura Economica, București, 2001. Stăiculescu O., Optimizarea costului calității: secretul unui business de succes, Editura Pres Universitară Clujeană, Cluj-Napoca, 2014. Țățu M., Oprean C., Boroiu A., Cercetarea experimentală aplicată în creșterea calității produselor și serviciilor, Editura AGIR, București, 2011. www.iso.md

9. Evaluare

Curentă		Proiect de an	Examen final
Evaluarea curentă 1	Evaluarea curentă 2		
30%	30%	-	40%
Standard minim de performanță			
Prezența și activitatea la prelegeri și seminare; Obținerea notei minime de „5” la fiecare dintre atestări; Obținerea notei minime de „5” la fiecare din evaluările curente medii; Demonstrarea în lucrarea de examinare finală a competențelor în domeniul managementul calității.			