

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	0413.1 Business și Administrare				
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. Asocierea cunoștințelor, principiilor și metodelor specifice științelor economice pentru identificarea și analiza fenomenelor economice. ✓ Definirea principiilor și teoriilor din domeniul economic pentru identificarea fenomenelor economice. ✓ Utilizarea cunoștințelor fundamentale pentru explicarea și interpretarea diferitor procese și fenomene economice. ✓ Aplicarea principii-lor și metodelor fundamentale din domeniul economic pentru analiza proceselor și fenomenelor economice. ✓ Utilizarea adecvată de criterii și metode - standard de evaluare din științele economice pentru analiza și aprecierea cantitativă și calitativă a proceselor și fenomenelor economice. ✓ Elaborarea de proiecte profesionale specifice pe baza selectării combinării și utilizării
-------------------------	--

	principiilor și metodelor consacrate din disciplinele economice pentru identificarea și analiza economică.
Competențe profesionale	<p>CP3. Analiza activității întreprinderii pe domenii: marketing, producere, MRU, finanțe.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Analiza critică a conceptelor, metodelor specifice domeniilor marketing, producere, resurse umane, finanțe. ✓ Utilizarea cunoștințelor fundamentale pentru explicarea și interpretarea proceselor în activitatea întreprinderii (marketing, producere, resurse umane, finanțe). ✓ Aplicarea principiilor și metodelor fundamentale pentru analiza activității întreprinderii pe domenii (marketing, producere, resurse umane, finanțe). ✓ Utilizarea adecvată de criterii și metode - standard de evaluare pentru adoptarea tehnicilor și metodelor de bază specifice domeniilor: marketing, producere, resurse umane, finanțe. ✓ Elaborarea de proiecte profesionale pentru analiză utilizând principii tehnici și metode de bază consacrate în domeniu.
Competențe profesionale	<p>CP5. Sinteza și formularea problemelor în baza analizelor efectuate la nivel de întreprindere.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sinteza metodelor, tehnicilor, procedeele specifice domeniilor: marketing, producere, resurse umane, finanțe și formularea problemelor. ✓ Utilizarea cunoștințelor fundamentale în sinteza și formularea problemelor la nivel de întreprindere. ✓ Aplicarea principiilor de sinteză în situații concrete pentru domeniile marketing, producere, resurse umane, finanțe. ✓ Utilizarea adecvată de criterii și metode - standard de evaluare pentru adoptarea în situații concrete specifice domeniilor: marketing, producere, resurse umane, finanțe. ✓ Elaborarea de proiecte profesionale utilizând tehnici și metode consacrate în domeniile marketing, producere, resurse umane, finanțe.
Competențe profesionale	<p>CP6. Elaborarea variantelor alternative de soluționare a problemelor la nivel de întreprindere.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluarea procedeele tehnice și metodelor specifice domeniilor de activitate a întreprinderilor și selectarea deciziilor optime. ✓ Utilizarea cunoștințelor fundamentale pentru elaborarea variantelor alternative de soluționare a problemelor la nivel de întreprindere. ✓ Aplicarea de principii și metode fundamentale în evaluarea variantelor de alternativă pentru soluționarea problemelor la nivel de întreprindere. ✓ Utilizarea adecvată de criterii și metode - standard de evaluare pentru adoptarea tehnicilor și metodelor de bază necesare în procesele de soluționare a problemelor la nivel de întreprindere. ✓ Elaborarea de proiecte profesionale specifice domeniului economic, selectând și utilizând principii concrete și metode specifice pentru soluționarea problemelor la nivel de întreprindere.

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 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	
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	1
LP9. Prioritățile certificării produselor și sistemelor de management al calității în cadrul întreprinderilor. Studii de caz.	2	
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"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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., Managementu 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., Suciu 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. 13. Stăiculescu O., Optimizarea costului calității: secretul unui business de succes, Editura Pres Universitară Clujeană, Cluj-Napoca, 2014. 14. Țățu M., Oprean C., Boroiu A., Cercetarea experimentală aplicată în creșterea calității produselor și serviciilor, Editura AGIR, București, 2011.

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.					