

# FIȘA DISCIPLINEI

## 1. Date despre program

|                                       |                                                        |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 1.1 Instituția de învățământ superior | UNIVERSITATEA "ARTIFEX" DIN BUCUREȘTI                  |
| 1.2 Facultatea                        | MANAGEMENT-MARKETING                                   |
| 1.3 Departamentul                     | MANAGEMENT-MARKETING                                   |
| 1.4 Domeniul de studii                | ADMINISTRAREA AFACERILOR                               |
| 1.5 Ciclul de studii                  | MASTER                                                 |
| 1.6 Programul de studii / Calificarea | ADMINISTRAREA AFACERILOR ÎN COMERȚ, TURISM ȘI SERVICII |
| 1.7 Forma de învățământ               | IF (Învățământ cu Frecvență)                           |
| 1.8 Limba de studiu                   | Română                                                 |
| 1.9 Anul universitar                  | 2025-2026                                              |

## 2. Date despre disciplină

|                                        |    |               |   |                                                                       |   |                                                                            |   |                             |   |
|----------------------------------------|----|---------------|---|-----------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------|---|
| 2.1 Denumirea disciplinei              |    |               |   | AUDITUL CALITĂȚII                                                     |   |                                                                            |   |                             |   |
| 2.2 Codul disciplinei                  |    |               |   | MAA 0251 AS 2204.2                                                    |   |                                                                            |   |                             |   |
| 2.3 Titularul activităților de curs    |    |               |   | Conf. univ. dr. <b>DIACONU AURELIAN</b>                               |   |                                                                            |   |                             |   |
| 2.4 Titularul activităților de seminar |    |               |   | Conf. univ. dr. <b>DIACONU AURELIAN</b>                               |   |                                                                            |   |                             |   |
| 2.5 Anul de studiu                     | II | 2.6 Semestrul | 2 | 2.7 Tipul de evaluare<br>(E - examen / V - verificare / C - colocviu) | E | 2.8 Regimul disciplinei<br>(O - obligatorie, A - opțională, F-facultativă) | A | 2.9 Numărul de credite ECTS | 7 |

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

|                                                                                                |    |           |     |                         |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------|-----|-------------------------|-----|
| 3.1 Număr de ore pe săptămână                                                                  | 4  | din care: | 2   | 3.3 seminar / laborator | 2   |
| 3.4 Numărul de săptămâni                                                                       | 12 | 3.2 curs  |     |                         |     |
| 3.5 Total ore didactice din planul de învățământ                                               | 48 | din care: | 24  | 3.7 seminar / laborator | 24  |
| 3.6 curs                                                                                       |    |           |     |                         |     |
| 3.8 Studiu individual, din care <sup>1</sup> :                                                 |    |           |     |                         | ore |
| Studiul după notițe de curs, suport de curs, manual, cărți, bibliografia minimală recomandată  |    |           |     |                         | 42  |
| Pregătire pentru seminar/proiect, teme, referate, portofolii și eseuri                         |    |           |     |                         | 30  |
| Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren |    |           |     |                         | 20  |
| Pregătire pentru prezentări sau verificări                                                     |    |           |     |                         | 10  |
| Pregătire pentru examinarea finală                                                             |    |           |     |                         | 20  |
| Examinări                                                                                      |    |           |     |                         | 3   |
| Consultații                                                                                    |    |           |     |                         | 2   |
| Alte activități: .....                                                                         |    |           |     |                         | -   |
| 3.9 Total ore studiu individual                                                                |    |           | 127 |                         |     |
| 3.10 Total ore pe semestru (nr. de credite ECTS × 25 ore) <sup>2</sup>                         |    |           | 175 |                         |     |

## 4. Precondiții<sup>3</sup> (acolo unde este cazul)

<sup>1</sup> Distribuția fondului de timp este responsabilitatea cadrului didactic

<sup>2</sup> Totalul orelor pe semestru trebuie să fie egal cu numărul total de ore didactice din planul de învățământ (3.5) la care se adaugă numărul de ore de studiu individual (3.9)

<sup>3</sup> Se menționează, acolo unde este cazul, disciplinele necesare a fi fost parcurse anterior în vederea bunei înțelegeri și

|                   |                        |
|-------------------|------------------------|
| 4.1 de curriculum | MANAGEMENTUL CALITĂȚII |
| 4.2 de competențe | -                      |

## 5. Condiții (acolo unde este cazul)

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.1 De desfășurare a cursului                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sală de curs dotată cu laptop, acces la internet, videoproiector și tablă;</li> <li>• Studenții se vor prezenta la prelegeri cu telefoanele mobile închise;</li> <li>• Nu va fi acceptată întârzierea studenților la curs.</li> </ul>                                                                                |
| 5.2 De desfășurare a seminarului / laboratorului | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sală de seminar dotată cu tablă, laptop, videoproiector și acces la internet;</li> <li>• Studenții se vor prezenta la seminarii cu telefoanele mobile închise;</li> <li>• Nu va fi acceptată întârzierea studenților la seminar;</li> <li>• Studenții vor avea la dispoziție diverse materiale didactice.</li> </ul> |

## 6. Competențele specifice acumulate<sup>4</sup>

|                         |                                                                                                                                                                     |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Competențe profesionale | 1. asigură respectarea politicilor<br>2. identifică nevoi organizaționale nedetectate<br>3. gestionează acțiuni corective<br>4. identifică acțiuni de îmbunătățire. |
| Competențe transversale | 1. oferă consiliere altora<br>2. evaluează în mod critic informațiile și sursele acestora.                                                                          |

## 7. Obiectivele disciplinei (în strânsă legătură cu competențele profesionale și transversale)

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.1 Obiectivul general al disciplinei <sup>5</sup>             | Cunoașterea și însușirea terminologiei de specialitate privind auditul sistemelor de management al calității, cunoașterea politicilor de management al calității și a procedurilor de audit intern și extern al calității, sub aspectul conținutului, obiectivelor acestora și a mijloacelor de atingere a scopului urmărit. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7.2 Rezultatele învățării (Obiectivele specifice) <sup>6</sup> | Cunoștințe:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | R.1.1 Studentul/absolventul identifică informațiile economice necesare pentru fundamentarea deciziilor în organizații din domeniul comerțului, turismului și serviciilor<br>R.1.2 Studentul/absolventul identifică și descrie fenomenele și procesele care au loc la nivelul firmei de comerț, turism, servicii, în contextual creat de dinamica mediului de afaceri<br>R.1.3 Studentul/absolventul identifică informațiile necesare pentru elaborarea de decizii strategice, tactice și curente luate la nivelul firmei de comerț, turism și servicii;<br>R.1.4 Studentul/absolventul demonstrează cunoștințe privind particularitățile proceselor de planificare, coordonare și control în organizații din domeniul comerțului, turismului și serviciilor<br>R.1.5 Studentul/absolventul descrie relațiile ce se constituie în |

desfășurări a procesului educațional în cadrul disciplinei, precum și competențele pe care studentul trebuie să și le fi însușit anterior în vederea bunei înțelegeri și desfășurări a procesului educațional în cadrul disciplinei de față

<sup>4</sup> Se vor prelua informațiile din Anexa nr. 2 la planul de învățământ - Corelarea disciplinelor cu competențele profesionale și transversale.

<sup>5</sup> Va fi derivat din obiectivele programului de studii în al cărui plan de învățământ se regăsește disciplina

<sup>6</sup> Se preiau integral sau parțial (daca sunt mai multe discipline care răspund acelorași rezultate ale învățării) din Anexa nr. 1 la planul de învățământ – Corelarea disciplinelor cu rezultatele învățării

|  |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                       | <p>cadrul organizației și metodele de management în comerț, turism și servicii</p> <p>R.1.6 Studentul/absolventul identifică activitățile firmei care trebuie planificate în conformitate cu strategiile adoptate</p> <p>R.1.7 Studentul/absolventul definește obiectivele și sarcinile ce compun o activitate.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  | <b>Aptitudini:</b>                    | <p>R.1.1 Studentul/absolventul realizează fundamentarea deciziilor de afaceri în organizații din domeniul comerțului, turismului și serviciilor</p> <p>R.1.2 Studentul/absolventul explică și interpretează fenomenele și procesele economice specifice firmei de comerț, turism, servicii, în condițiile percepției corecte a mutațiilor care au loc la nivelul mediului global de afaceri;</p> <p>R.1.3 Studentul/absolventul fundamentează studii pentru deciziile strategice, tactice și curente luate la nivelul firmei de comerț, turism și servicii</p> <p>R.1.4 Studentul/absolventul analizează fenomenele economice prin prisma funcțiilor manageriale</p> <p>R.1.5 Studentul/absolventul analizează și explică problemele din activitatea curentă a organizației</p> <p>R.1.6 Studentul/absolventul realizează planificarea activităților firmei pe baza strategiilor adoptate</p> <p>R.1.7 Studentul/absolventul realizează controlul integrat al activităților planificate.</p>                                                                                                                                                                                                                               |
|  | <b>Responsabilitate și autonomie:</b> | <p>R.1.1 Studentul/absolventul aplică modele și instrumente de analiză, evaluare și previziune pentru identificarea factorilor (interni și externi) care influențează dinamica proceselor ce se derulează în cadrul firmei de comerț, turism și servicii</p> <p>R.1.2 Studentul/absolventul realizează analiza datelor și informațiilor care privesc fenomene și procese care au loc la nivelul firmei de comerț, turism și servicii</p> <p>R.1.3 Studentul/absolventul elaborează rapoarte pe baza concluziilor analizelor asupra proceselor derulate la nivelul firmei de comerț, turism și servicii</p> <p>R.1.4 Studentul/absolventul demonstrează capacitatea de interpretare a fenomenelor economice prin prisma funcțiilor manageriale</p> <p>R.1.5 Studentul/absolventul selectează metodele adecvate de planificare, organizare, coordonare și control în activitatea de comerț, turism și servicii</p> <p>R.1.6 Studentul/absolventul demonstrează capacitatea de a organiza și coordona activitățile în scopul rezolvării situațiilor problematice posibile</p> <p>R.1.7 Studentul/absolventul dezvoltă proiecte de optimizare și inovare a activităților specifice firmelor de comerț, turism și servicii.</p> |

## 8. Conținuturi

| 8.1 Curs | Metode de predare / lucru | Fond de | Referințe bibliografice <sup>7</sup> |
|----------|---------------------------|---------|--------------------------------------|
|----------|---------------------------|---------|--------------------------------------|

<sup>7</sup> Pentru fiecare temă a cursului, se vor indica capitolele/capitolele din lucrarea indicată în bibliografie unde se regăsește tema propusă.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                    | timp  |                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------|
| <b>1. Considerații generale privind calitatea și managementul calității</b><br>- Definiții și concepte ale calității<br>- Evoluția familiei de standarde ISO 9000<br>- Evoluția sistemelor de calitate, orientări actuale în managementul calității                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Curs interactiv<br>Conversație euristică<br>Metoda problematizării | 2 ore | Cap. 1, Cap. 3<br>4- Cap. 3, Cap. 4<br>5- Cap. 2           |
| <b>2. Documentele sistemului de management al calității (SMC). Asigurarea calității conform standardelor ISO 9000.</b><br>- Sistemele calității-avantaje<br>- Setul de standarde ISO 9000<br>- Domeniul de aplicare al standardelor ISO 9000<br>- Avantajele și costurile certificării ISO 9000<br>- Elementele componente ale ISO 9000<br>- Politica și obiectivele calității<br>- Manualul calității<br>- Proceduri ale SMC, alte documente ale sistemului de management al calității<br>- Procesul elaborării documentelor sistemului de management al calității și controlul documentelor<br>- Certificarea sistemelor de management al calității<br>-Particularitățile asigurării calității serviciilor conform standard ISO 9000 | Curs interactiv<br>Conversație euristică<br>Metoda problematizării | 4 ore | 1- 3<br>2- 4<br>3- 4-Cap. 4, Cap. 5<br>4- 5-Cap. 2, Cap. 3 |
| <b>3. Managementul Calității totale (TQM)</b><br>- Conceptul de calitate totală și definirea managementului calității totale<br>- Principiile managementului calității totale<br>- Metode utilizate pentru stabilirea obiectivelor calității                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Curs interactiv<br>Conversație euristică<br>Metoda problematizării | 4 ore | 5- 10<br>6- 2- Cap. 2<br>7- 4- Cap. 9<br>8- 5- Cap. 4      |
| <b>4. Îmbunătățirea continuă a sistemelor de management al calității</b><br>- Aspecte privind perfecționarea unei organizații<br>- Metode și tehnici de îmbunătățire continuă a calității<br>- Acțiuni necesare pentru realizarea calității totale (TQM)<br>- Aplicarea conceptului de management al calității totale (TQM)<br>- Metode moderne și instrumente în managementul calității                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Curs interactiv<br>Conversație euristică<br>Metoda problematizării | 4 ore | 1- Cap. 10<br>2- Cap. 3<br>4- Cap. 9, Cap. 11<br>5- Cap. 4 |
| <b>5. Auditul sistemelor de management al calității</b><br>- Cadrul conceptual general al auditului calității<br>- Principiile auditării<br>- Tipuri de audit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Curs interactiv<br>Conversație euristică<br>Metoda problematizării | 4 ore | 1- Cap. 9<br>2- Cap. 4<br>3- Cap. 2<br>4- Cap. 6           |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                          |                     |                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| - Calificarea și certificarea auditorilor<br>- Stabilirea echipei de audit și a șefului echipei de audit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                          |                     |                                                                          |
| <b>6. Etapele auditului calității și certificarea sistemului de management al calității (SMC)</b><br>- Programul de audit<br>- Analiza și evaluarea documentelor SMC<br>- Elaborarea planului de audit și efectuarea auditurilor<br>- Pregătirea activităților de audit<br>- Realizarea auditului propriu-zis<br>- Finalul auditului și certificarea SMC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Curs interactiv<br>Conversație euristică<br>Metoda problematizării       | 6 ore               | 1- Cap. 9<br>2- Cap. 4<br>3- Cap. 3, Cap. 4, Cap. 5<br>4- Cap. 6, Cap. 7 |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                          | <b>24 ore</b>       |                                                                          |
| <b>Bibliografie obligatorie<sup>8</sup>:</b><br>1. Gresoi, S.G.(2011) - <i>Managementul si gestiunea calității</i> , Editura ProUniversitaria, București<br>2. Dimeny, Gabor (2011) – <i>Noțiuni despre calitate și managementul acesteia</i> , Editura Agir, București<br>3. Diaconu, Aurelian (2019) – <i>Auditul sistemului integrat de management (SIM)</i> , Editura Matrix Rom, București<br>4. Paraschivescu, Andrei Octavian – <i>Managementul calității</i> , editia a IV-a revizuită și adăugită, editura Tehnopress, Iași, 2020<br>5. Paraschivescu, Andrei Octavian – <i>100 de întrebări despre sisteme integrate de management</i> , editura Tehnopress, Iași, 2021<br>6. Diaconu, Aurelian – <i>Auditul calității. Suport de curs și seminar</i> . Platforma ARTIFEX ( <a href="https://catalog.artifex.org.ro/">https://catalog.artifex.org.ro/</a> )<br><b>Bibliografie suplimentară:</b><br>1. Gresoi, S.G. (2008) - <i>Conducerea si gestiunea calității</i> , Editura Artifex, București<br>2. Olaru, M. (2004) – <i>Managementul calității</i> , Editura Economică, București<br>3. Olaru, M.; Schileru, I., etc (2007) - <i>Fundamentele științei mărfurilor</i> , Editura Economică, București<br>4. Petrescu, E.; Vodă, Gh. (2002) - <i>Fișe de control de proces. Teme si studii de caz</i> , Editura Economică, București<br>5. Ioniță, I. (2002) – <i>Managementul calității sistemelor tehnico-economice</i> , Editura ASE, București. |                                                                          |                     |                                                                          |
| <b>8.2 Seminar / laborator</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Metode de predare / lucru</b>                                         | <b>Fond de timp</b> | <b>Referințe bibliografice</b>                                           |
| <b>1. Considerații generale privind calitatea și managementul calității (teste și exemplificări privind):</b><br>- Definiții și concepte ale calității<br>- Evoluția familiei de standarde ISO 9000<br>- Evoluția sistemelor de calitate, orientări actuale în managementul calității                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Exercițiul, exemplificarea, dezbateră;<br>Realizarea de teme și referate | 2 ore               | 1- Cap. 1, Cap. 3<br>2- Cap. 4<br>4- Cap. 3, Cap. 4<br>5- Cap. 2         |
| <b>2. Documentele sistemului de management al calității (SMC). Asigurarea calității conform standardelor ISO 9000</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Exercițiul, exemplificarea, dezbateră;                                   | 4 ore               | 1- Cap. 3<br>2- Cap. 4<br>4- Cap. 4, Cap. 5                              |

<sup>8</sup> Toate lucrările indicate în bibliografie fac parte din fondul de carte al UAB sau se regăsesc în biblioteci virtuale ce pot fi accesate de către studenți/masteranzi, fără restricții. Bibliografia va conține cel puțin o lucrare de referință din domeniul disciplinei și o lucrare a titularului de curs (suport de curs cu ISBN).

Se recomandă ca bibliografia sa conțină lucrări științifice apărute, preponderent, în ultimii 5 ani. Se pot include și articole științifice ale titularului de curs/seminar, în domeniul disciplinelor predate.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                       |       |                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------|
| <b>(teste și exemplificări privind):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemele calității-avantaje</li> <li>- Setul de standarde ISO 9000</li> <li>- Domeniul de aplicare al standardelor ISO 9000</li> <li>- Avantajele și costurile certificării ISO 9000</li> <li>- Elementele componente ale ISO 9000</li> <li>- Politica și obiectivele calității</li> <li>- Manualul calității</li> <li>- Proceduri ale SMC, alte documente ale sistemului de management al calității</li> <li>- Procesul elaborării documentelor sistemului de management al calității și controlul documentelor</li> <li>- Certificarea sistemelor de management al calității</li> <li>-Particularitățile asigurării calității serviciilor conform standard ISO 9000.</li> </ul> | Realizarea de teme și referate                                        |       | 5- Cap. 2, Cap. 3                                        |
| <b>3. Managementul calității totale (teste și exemplificări privind):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conceptul de calitate totală și definirea managementului calității totale</li> <li>- Principiile managementului calității totale</li> <li>- Metode utilizate pentru stabilirea obiectivelor calității</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Exercițiul, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme și referate | 4 ore | 1- Cap. 10<br>2- Cap. 2<br>4- Cap. 9<br>5- Cap. 4        |
| <b>4. Îmbunătățirea continuă a sistemelor de management al calității (teste și exemplificări privind):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspecte privind perfecționarea unei organizații</li> <li>- Metode și tehnici de îmbunătățire continuă a calității</li> <li>- Acțiuni necesare pentru realizarea calității totale (TQM)</li> <li>- Aplicarea conceptului de management al calității totale (TQM)</li> <li>- Metode moderne și instrumente în managementul calității</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                    | Exercițiul, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme și referate | 4 ore | 1- Cap. 10<br>2- Cap.3<br>4- Cap. 9, Cap. 11<br>5- Cap.4 |
| <b>5. Auditul sistemelor de management al calității (teste și exemplificări privind):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cadrul conceptual general al auditului calității</li> <li>- Principiile auditării</li> <li>- Tipuri de audit</li> <li>- Calificarea și certificarea auditorilor</li> <li>- Stabilirea echipei de audit și a șefului echipei de audit</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Exercițiul, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme și referate | 4 ore | 1- Cap. 9<br>2- Cap. 4<br>3- Cap. 2<br>4- Cap. 6         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                            |               |                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>6. Etapele auditului calității și certificarea sistemului de management al calității (SMC) (teste și exemplificări privind):</b><br>- Programul de audit<br>- Analiza și evaluarea documentelor SMC<br>- Elaborarea planului de audit și efectuarea auditurilor<br>- Pregătirea activităților de audit<br>- Realizarea auditului propriu-zis<br>- Finalul auditului și certificarea SMC | Exercițiul, exemplificarea, dezbaterile;<br>Realizarea de teme și referate | 6 ore         | 1- Cap. 9<br>2- Cap. 4<br>3- Cap. 3, Cap. 4, Cap. 5<br>4- Cap. 6, Cap. 7 |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                            | <b>24 ore</b> |                                                                          |

#### **Bibliografie obligatorie:**

1. Gresoi, S.G. - *Managementul și gestiunea calității*, Editura ProUniversitaria, București, 2011
2. Dimeny, Gabor – *Noțiuni despre calitate și managementul acesteia*, Editura Agir, București, 2011
3. Diaconu, Aurelian – *Auditul sistemului integrat de management (SIM)*, Editura Matrix Rom, București, 2019
4. Paraschivescu, Andrei Octavian – *Managementul calității*, editia a IV-a revizuită și adăugită, editura Tehnopress, Iași, 2020
5. Paraschivescu, Andrei Octavian – *100 de întrebări despre sisteme integrate de management*, editura Tehnopress, Iași, 2021
6. Diaconu, Aurelian – *Auditul calității. Suport de curs și seminar*. Platforma ARTIFEX (<https://catalog.artifex.org.ro/>)

#### **Bibliografie suplimentară:**

1. Gresoi, S.G. (2008) - *Conducerea și gestiunea calității*, Editura Artifex, București
2. Olaru, M. (2004) – *Managementul calității*, Editura Economică, București
3. Olaru, M.; Schileru, I., etc (2007) - *Fundamentele științei mărfurilor*, Editura Economică, București
4. Petrescu, E.; Voda, Gh. (2002) - *Fișe de control de proces. Teme și studii de caz*, Editura Economică, București
5. Ioniță, I. (2002) – *Managementul calității sistemelor tehnico-economice*, Editura ASE, București

### **9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului**

Pe parcursul derulării disciplinei, pot fi invitați practicieni pentru prelegeri punctuale. Anual, în perioada de analiză a planurilor de învățământ, conținutul disciplinei și oportunitatea introducerii sau înlocuirii unor discipline sunt discutate cu reprezentanții comunității epistemice și cu reprezentanți ai mediului de afaceri din diverse domenii de activitate, inclusiv cu reprezentanți din sistemul cooperatist - Uniunea Națională a Cooperației Mestesugărești – UCECOM, în vederea adaptării la cerințele acestora și la cele ale pieței muncii.

### **10. Evaluare**

| Tip activitate | 10.1 Criterii de evaluare | 10.2 Metode de evaluare | 10.3 Pondere din nota finală |
|----------------|---------------------------|-------------------------|------------------------------|
|                |                           |                         |                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 10.4 Curs <sup>9</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• cunoașterea terminologiei de specialitate, a sistemului conceptual cu care operează disciplina;</li> <li>• capacitatea de utilizare adecvată a conceptelor, principiilor, normelor, metodelor și procedeele de operare specifice impuse de disciplină;</li> <li>• demonstrarea capacității de analiză, sinteză și interpretare a unor situații problematice specifice disciplinei;</li> <li>• coerența logică în analiză și argumentare;</li> <li>• capacitatea de corelare a aspectelor teoretice cu cele practice;</li> <li>• formarea unui mod propriu de gândire economică care să asigure evaluarea corectă a oportunităților și riscurilor în acțiunile întreprinse;</li> <li>• aspectele atitudinale: seriozitatea, interesul pentru studiul individual și implicarea în activitatea de cercetare științifică.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                          | Examen scris în sesiunea de examene.                                                                           | 50 % |
| 10.5 Seminar/<br>laborator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• cunoașterea terminologiei de specialitate, a sistemului conceptual cu care operează disciplina;</li> <li>• capacitatea de utilizare adecvată a conceptelor, principiilor, normelor, metodelor și procedeele de operare specifice impuse de disciplină;</li> <li>• demonstrarea capacității de analiză, sinteză și interpretare a unor situații problematice specifice disciplinei;</li> <li>• capacitatea de a utiliza metodele de analiză și de a interpreta adecvat rezultatele;</li> <li>• coerența logică în analiză și argumentare;</li> <li>• abilitățile de gândire analitică și critică în evaluarea unor situații specifice disciplinei;</li> <li>• capacitatea de corelare a aspectelor teoretice cu cele practice;</li> <li>• formarea unui mod propriu de gândire economică care să asigure evaluarea corectă a oportunităților și riscurilor în acțiunile întreprinse;</li> <li>• aspectele atitudinale: seriozitatea, interesul pentru studiul individual și implicarea în activitatea de cercetare științifică.</li> </ul> | Testarea continuă pe parcursul semestrului                                                                     | 20 % |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Participarea activă la seminar și realizarea de activități gen teme / referate / eseuri / traduceri / proiecte | 30%  |
| 10.6 Standard minim de performanță                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                |      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• însușirea vocabularului specific disciplinei;</li> <li>• recunoașterea principiilor, legilor și a teoriilor aferente disciplinei de studiu;</li> <li>• înțelegerea și explicarea conceptelor fundamentale;</li> <li>• însușirea corectă a noțiunilor teoretice de bază și a indicatorilor și aplicarea acestora;</li> <li>• realizarea parțială a lucrărilor practice: prezentări de materiale la seminar, teme, referate, proiecte;</li> <li>• participarea la 1/2 din seminarii;</li> <li>• obținerea notei 5 la examenul final.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                |      |

Data completării: 25.09.2025

<sup>9</sup>Criteriile de evaluare se vor formula ținând seama de specificul disciplinei și al tematicii, precum și de rezultatele învățării



Semnătura titularului de curs,  
Conf. univ. dr. Aurelian Diaconu

.....

Data avizării în departament: 30.09.2025

Semnătura directorului de departament,

.....

Data aprobării în Consiliul facultății: 30.09.2025

Semnătura Decan,  
Conf. univ. dr. Anca-Mihaela Melinceanu

.....

Semnătura titularului de seminar,  
Conf. univ. dr. Aurelian Diaconu

.....

Avizat,

Responsabil program de studii,

.....