

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	LICENȚĂ
1.6 Programul de studii / Calificarea	ECONOMIA COMERTULUI, TURISMULUI SI SERVICIILOR
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		MANAGEMENTUL CALITĂȚII								
2.2 Codul disciplinei		02510D3104								
2.3 Titularul activităților de curs			CONF. UNIV. DR. SORIN GABRIEL GRESOI							
2.4 Titularul activităților de seminar			CONF. UNIV. DR. SORIN GABRIEL GRESOI							
2.5 Anul de studiu	III	2.6 Semestrul	1	2.7 Tipul de evaluare (E - examen / V - verificare / C - colocviu)	E	2.8 Regimul disciplinei (O - obligatorie, A - opțională, F- facultativă)	O	2.9 Numărul de credite ECTS	4	

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

3.1 Număr de ore pe săptămână	4	din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar / laborator	1
3.4 Numărul de săptămâni	14				
3.5 Total ore didactice din planul de învățământ¹	42	din care: 3.6 curs	28	3.7 seminar / laborator	14
3.8 Studiu individual, din care²:					ore
Studiul după notițe de curs, suport de curs, manual, cărți, bibliografia minimală recomandată					20
Pregătire pentru seminar/proiect, teme, referate, portofolii și eseuri					20
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					10
Pregătire pentru prezentări sau verificări					2
Pregătire pentru examinarea finală					2
Examinări					2
Consultații					2
Alte activități:					
3.9 Total ore studiu individual			58		
3.10 Total ore pe semestru (număr de credite ECTS × 25 ore)			100		

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	• MANAGEMENT GENERAL, FUNDAMENTELE ȘTIINȚEI MARFURILOR
4.2 de competențe	•

5. Condiții (acolo unde este cazul)

¹ Se vor înscrie informațiile din planul de învățământ

² Distribuția fondului de timp este responsabilitatea cadrului didactic

5.1 De desfășurare a cursului	• SALA DE CURS, VIDEOPROIECTOR, MANUAL
5.2 De desfășurare a seminarului / laboratorului	• SALA DE CURS, VIDEOPROIECTOR, CAIET DE APLICATII SI TESTE

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	C3 GESTIONAREA RELATIILOR CU CLIENTII SI FURNIZORII(1/4 PUNCTE DE CREDIT) C3.3 Rezolvarea de probleme simple, bine definite, asociate vânzării produselor, inclusiv a celor turistice, prin consilierea clientului în luarea deciziei de cumpărare. (0,5 puncte de credit) C3.4 Fundamentarea de studii și analize, organizatorice și de eficiență a activității firmelor în vederea acordării de consiliere și asistență. (0,5 puncte de credit) C5 ASIGURAREA CALITĂȚII PRESTAȚIILOR IN COMERT, TURISM SI SERVICII(2/4 PUNCTE DE CREDIT) C5.1 Definirea adecvată a conceptelor și principiilor specifice managementului calității aplicat serviciilor. (0,4 puncte de credit) C5.2 Explicarea și interpretarea unor variate tipuri de concepte, situații și procese asociate sistemelor de asigurare a calității în servicii. (0,4 puncte de credit) C5.3 Aplicarea unor principii și metode de bază pentru rezolvarea de probleme/situații specifice asigurării calității în comerț, turism și servicii. (0,4 puncte de credit) C5.4 Evaluarea și particularizarea metodelor și modelelor de asigurare a calității la specificul organizațiilor de comerț, turism și servicii. (0,4 puncte de credit) C5.5.Realizarea de studii secvențiale de implementare a calității pentru cazuri practice bine definite în condiții de asistență calificată. (0,4 puncte de credit) C6 ASISTENȚĂ ÎN MANAGEMENTUL RESURSELOR UMANE(1/4 PUNCTE DE CREDIT) C6.4 Estimarea necesarului de resurse umane în raport cu cerințele de volum și eficiență a organizației. (0,5 puncte de credit) C6.5 Fundamentarea de proiecte de recrutare, selecție, motivare, salarizare a resursei umane din domeniul administrării afacerilor. (0,5 puncte de credit)
Competențe transversale	

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei ³	• Cunoașterea și însușirea terminologiei de specialitate, abordarea activitatilor economice specifice sub aspectul conținutului, obiectivelor lor și a mijloacelor de atingere a scopului urmărit.
7.2 Obiectivele specifice ⁴	Cunoștințe: R.1.1 Studentul/Absolventul înțelege conceptele fundamentale privind calitatea și managementul calității. R.1.2 Studentul/Absolventul demonstrează cunoașterea principiilor și standardelor internaționale de calitate R.1.3 Studentul/Absolventul înțelege procesele de asigurare și control al calității. R.1.4 Studentul/Absolventul cunoaște instrumente și metode de analiză și îmbunătățire a calității
	Aptitudini: R.1.1 Studentul/Absolventul aplică metode și tehnici de control și îmbunătățire a calității în organizații.

³ Va fi derivat din obiectivele programului de studii în al cărui plan de învățământ se regăsește disciplina

⁴ Se enunță clar obiectivele (rezultatele învățării – ceea ce cunoaște, înțelege și este capabil să facă studentul, după parcurgerea disciplinei) ce vor fi atinse în cadrul procesului educațional la disciplina în cauză. Acestea trebuie să fie cuantificabile și formulate acțional în strânsă legătură derivativă cu seturile de competențe pe care le dezvoltă și pornind de la conținutul tematic al cursului. Pentru enunțarea lor se vor folosi preponderent verbe de acțiune. Pentru fiecare componentă în parte, se vor înscrie 3-5 rezultate ale învățării.

		R.1.2 Studentul/Absolventul elaborează documentații specifice sistemului de management al calității. R.1.3 Studentul/Absolventul utilizează indicatori pentru evaluarea performanței proceselor și produselor. Studentul/Absolventul propune măsuri pentru creșterea satisfacției clienților și a eficienței organizaționale. raport cu cerințele de volum și eficiență a organizației.
	Responsabilitate și autonomie	R.1.1 Studentul/Absolventul demonstrează responsabilitate în respectarea standardelor și reglementărilor privind calitatea. R.1.2 Studentul/Absolventul se implică în implementarea și monitorizarea politicilor de calitate. R.1.3 Studentul/Absolventul își asumă roluri în procesele de audit și evaluare a sistemelor de calitate. R.1.4 Studentul/Absolventul demonstrează responsabilitate față de impactul social și etic al deciziilor privind calitatea.

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare / lucru	Timp alocat	Referinte bibliografice
1. Considerații generale privind calitatea și managementul calității	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	2 ore	1-capitolul 1
2. Sistemul informațional al calității	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	2 ore	3-capitolul 2
3. Sistemul de indicatori ai calității	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	2 ore	3-capitolul 2
4. Costurile referitoare la calitate.	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	2 ore	3-capitolul 1
5. Sistemul informațional de analiză a costurilor calității.	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	2 ore	3-capitolul 2
6. Asigurarea calității conform standardelor ISO 9000.	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	4 ore	3-capitolul 3
7. Auditul și certificarea sistemului de management al calității	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	2 ore	3-capitolul 3
8. Forme specifice de asigurare a calității serviciilor.	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	2 ore	3-capitolul 3
9. Planificarea calității	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	4 ore	4-capitolul 4
10. Organizarea activităților referitoare la calitate	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	2 ore	3-capitolul 5
11. Metode și tehnici folosite în managementul calității	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	4 ore	3-capitolul 7
TOTAL		28	
Bibliografie obligatorie: - Gresoi S.- Managementul calității, Ed. Prouniversitaria 2009 - Gresoi S.- Conducerea si gestiunea calitatii, Ed. Artifex 2008 - Gresoi S.- Managementul si gestiunea calității, Ed. ProUniversitaria 2011 - Gresoi S.- Managementul si gestiunea calității, Ed. Artifex 2025 - Gresoi S.- Managementul si gestiunea calității, Platforma Artifex 2025-2026 - Olaru M. – Managementul calității, Ed. Economică, 2004			
8.2 Seminar / laborator	Metode de predare / lucru	Observații	

1. Metodologia de calcul a costurilor calitatii	Studii de caz, aplicatii	2 ore	3-capitolul 2
2. Prezentarea documentatiei sistemului de management al calitatii	Studii de caz, aplicatii	1 ore	4-capitolul 3
3. Prezentarea unor procese ale Sistemului de Management al Calității	Studii de caz, aplicatii	1 ore	4-capitolul 3
4. Prezentarea hartii proceselor Sistemului de Management al Calității	Studii de caz, aplicatii	1 ore	4-capitolul 3
5. Auditul calității, studiu de caz	Studii de caz, aplicatii	1 ore	4-capitolul 3
6. Analiza valorii: studiu de caz	Studii de caz, aplicatii	2 ore	4-capitolul 7
7. Sistem cost-ora-productie: studiu de caz	Studii de caz, aplicatii	2 ore	4-capitolul 2
8. Diagrama cauză-efect, studiu de caz	Studii de caz, aplicatii	1 ore	4-capitolul 7
9. Analiza Pareto, studiu de caz	Studii de caz, aplicatii	1 ore	4-capitolul 7
10. Metode statistice de control calitativ: studiu de caz	Studii de caz, aplicatii	2 ore	1-capitolul 8
TOTAL		14	

Bibliografie obligatorie:

1. Diaconu, Aurelian, „Managementul calității: influența erorilor de măsurare”, Editura Artifex, București,
2. Gresoi S.- Managementul calității, Ed. Prouniversitaria 2009
3. Gresoi S.- Conducerea si gestiunea calitatii calității, Ed. Artifex 2008
4. Gresoi S.- Managementul si gestiunea calității, Ed. ProUniversitaria 2011
5. Gresoi S.- Managementul si gestiunea calității, Platforma Artifex 2025-2026

Bibliografie optionala:

6. Olaru M. – Managementul calității, Ed. Economică, 2004

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.
- Conținutul disciplinei a fost discutat cu reprezentanții comunității epistemice și cu reprezentanți ai mediului de afaceri din diverse domenii de activitate, respectiv cu reprezentanți din sistemul cooperatist - Uniunea Națională a Cooperăției Mestesugărești – UCECOM.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Curs	• Insusirea de cunostinte • Intelegerea mecanismelor de asigurare a calitatii din cadrul organizatiilor	examen	60%
10.5 Seminar/laborator	• Insusirea tehnicilor si metodelor de planificare, organizare si analiza stiintifica a activitatilor incluse in procesele de asigurare a calitatii	Evaluarea de studii de caz, teste	40%
10.6 Standard minim de performanță			
• Insusirea cunostintelor de baza privind functiunarea proceselor de asigurare a calitatii			

Data completării: 21.09.2025

Semnătura titularului de curs,
Conf. Univ. Dr. Sorin Gabriel Gresoi

Semnătura titularului de seminar,
Conf. Univ. Dr. Sorin Gabriel Gresoi

.....

.....

Data avizării în departament: 30.09.2025

Avizat,

Semnătura directorului de departament,
Conf. univ. dr. Aurelian Diaconu

Responsabil program de studii,
Conf. Univ.dr. Anca Mihaela Melinceanu

.....

.....

Data aprobării în Consiliul facultății: 30.09.2025

Semnătura Decan,
Conf. Univ.dr. Anca Mihaela Melinceanu