

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 comerțului, turismului și 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	AUDITUL CALITĂȚII								
2.2 Codul disciplinei	0251FC3209								
2.3 Titularul activităților de curs	Conf. univ. dr. DIACONU AURELIAN								
2.4 Titularul activităților de seminar	Conf. univ. dr. DIACONU AURELIAN								
2.5 Anul de studiu	3	2.6 Semestrul	2	2.7 Tipul de evaluare (E - examen / V - verificare / C - colocviu)	V	2.8 Regimul disciplinei (O - obligatorie, A - opțională, F - facultativă)	F	2.9 Numărul de credite ECTS	3

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

3.1 Număr de ore pe săptămână	3	din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar / laborator	1
3.4 Numărul de săptămâni	12				
3.5 Total ore din planul de învățământ	36	din care: 3.6 curs	24	3.7 seminar / laborator	12
3.8. Distribuția fondului de timp:					ore
Studiul după notițe de curs, suport de curs, manual, cărți, bibliografia minimală recomandată					8
Pregătire pentru seminar/proiect, teme, referate, portofolii și eseuri					7
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					6
Pregătire pentru prezentări sau verificări					6
Pregătire pentru examinarea finală					8
Examinări					2
Consultații					2
Alte activități:					0
3.9 Total ore studiu individual					39
3.10 Total ore pe semestru (număr de credite ECTS × 25 ore)					75

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	Managementul calității
4.2 de competențe	-

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 De desfășurare a cursului	- Sală de curs dotată cu laptop, acces la internet, videoproiector și tablă; - Studentii se vor prezenta la prelegeri cu telefoanele mobile închise; - Nu va fi acceptată întârzierea studenților la curs.
5.2 De desfășurare a	Sală de seminar dotată cu tablă, laptop, videoproiector și acces la internet;

seminarului / laboratorului	• Studenții se vor prezenta la seminarii cu telefoanele mobile închise; • Nu va fi acceptată întârzierea studenților la seminar; • Studenții vor avea la dispoziție diverse materiale didactice.
-----------------------------	--

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	C5 Asigurarea calității prestațiilor în comerț, turism și servicii (3/3 puncte de credit) C5.1 Definirea adecvată a conceptelor și principiilor specifice managementului calității aplicat serviciilor; C5.2 Explicarea și interpretarea unor variate tipuri de concepte, situații și procese asociate sistemelor de asigurare a calității în servicii; C5.3 Aplicarea unor principii și metode de bază pentru rezolvarea de probleme/situații specifice asigurării calității în comerț, turism și servicii; C5.4 Evaluarea și particularizarea metodelor și modelelor de asigurare a calității la specificul organizațiilor de comerț, turism și servicii.
Competențe transversale	

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	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 Obiectivele specifice	Cunoștințe:	R.1.1: Absolventul cunoaște și înțelege conceptele, conținutul, obiectivele, principiile sistemului de management al calității, principiile auditării și tipurile de audit; R.1.2: Absolventul cunoaște și identifică documentele și procedurile care stau la baza implementării unui sistem de management al calității; R.1.3: Absolventul este capabil să explice și deosebește conceptele de bază ale sistemului de management al calității, distinge tipurile de audit, programul și planul de audit și obiectivele urmărite de managementul calității, distinge și explică principalele aspecte privind pregătirea activităților de audit al calității.
	Aptitudini:	R.1.1: Absolventul analizează și formulează diferite considerații referitoare la principalele obiective și politici în domeniul calității, analizează și evaluează principalele documente pentru implementarea unui sistem de management al calității pentru organizație; R.1.2: Absolventul interpretează principalele concepte, principii, metode și instrumente care caracterizează un sistem de management al calității, utilizează și aplică principiile de bază ale managementului calității, principiile auditării pentru a putea monitoriza și evalua procesele din organizație; R.1.3: Absolventul interpretează, dezvoltă și fundamentează științific diferite aspecte referitoare la implementarea, documentarea și auditarea sistemului de management al calității
	Responsabilitate și autonomie	R.1.1 Absolventul formulează și stabilește politica și obiectivele calității, manualul calității pentru organizație, elaborează

		programul și planul de audit la datele și în locurile planificate, cu resursele stabilite pentru fiecare audit în parte, identifică și evaluează acțiunile preventive și corective pe baza rezultatelor analizelor din programul de audit; R.1.2: Absolventul dezbate și susține modul de implementare a documentelor privind sistemul de management al calității, a politicilor și obiectivelor privind calitatea, precum și modul de abordare strategică a calității prin prisma managementului calității totale; R.1.3: Absolventul îmbunătățește modul de organizare a activităților, monitorizează și evaluează harta proceselor din organizație, prin măsurarea caracteristicilor de performanță a fiecărui proces în parte și utilizează rezultatele constatate pentru acțiuni corective și preventive necesare pentru perfecționarea activităților din organizație, îndeplinirea obiectivelor calității și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității; R.1.4: Absolventul creează un mod propriu de gândire economică și managerială care să asigure evaluarea corectă a oportunităților și riscurilor în acțiunile întreprinse în implementarea, auditarea și apoi certificarea unui sistem de management al calității pentru organizație.
--	--	---

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare / lucru	Fond de timp	Referințe bibliografice
1. Considerații generale privind calitatea și managementul calității - Definiții și concepte ale calității - Evoluția familiei de standarde ISO 9000 - Evoluția sistemelor de calitate, orientări actuale în managementul calității.	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	2 ore	1-Cap.1, Cap.3 2-Cap.4 4-Cap.3, Cap.4 5-Cap.2
2. Documentele sistemului de management al calității (SMC). Asigurarea calității conform standardelor ISO 9000. - Sistemele calității-avantaje - Setul de standarde ISO 9000 - Domeniul de aplicare al standardelor ISO 9000 - Avantajele și costurile certificării ISO 9000 - Elementele componente ale ISO 9000 - Politica și obiectivele calității - Manualul calității - Proceduri ale SMC, alte documente ale sistemului de management al calității - Procesul elaborării documentelor sistemului de management al calității și controlul documentelor - Certificarea sistemelor de management al calității -Particularitățile asigurării calității serviciilor conform standard ISO 9000.	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	4 ore	1-Cap.3 2-Cap.4 4-Cap.4, Cap.5 5-Cap.2, Cap.3

3. Managementul Calității totale (TQM) - Conceptul de calitate totală și definirea managementului calității totale - Principiile managementului calității totale - Metode utilizate pentru stabilirea obiectivelor calității.	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	4 ore	1-Cap.10 2-Cap.2 4-Cap.9 5-Cap.4
4. Îmbunătățirea continuă a sistemelor de management al calității - Aspecte privind perfecționarea unei organizații - Metode și tehnici de îmbunătățire continuă a calității - Acțiuni necesare pentru realizarea calității totale (TQM) - Aplicarea conceptului de management al calității totale (TQM) - Metode moderne și instrumente în managementul calității.	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	4 ore	1- Cap.10 2- Cap.3 4-Cap.9, Cap.11 5-Cap.4
5. Auditul sistemelor de management al calității - Cadrul conceptual general al auditului calității - Principiile auditării - Tipuri de audit - Calificarea și certificarea auditorilor - Stabilirea echipei de audit și a șefului echipei de audit.	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	4 ore	1-Cap.9 2-Cap.4 3-Cap.2 4-Cap.6
6. Etapele auditului calității și certificarea SMC - Programul de audit - Analiza și evaluarea documentelor SMC - Elaborarea planului de audit și efectuarea auditurilor - Pregătirea activităților de audit - Realizarea auditului propriu-zis - Finalul auditului și certificarea SMC.	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	6 ore	1- Cap.9 2- Cap.4 3- Cap.3, Cap.4, Cap.5 4-Cap.6, Cap.7
TOTAL		24 ore	

Bibliografie obligatorie:

1. Gresoi, S.G. (2011) - *Managementul și gestiunea calității*, Editura ProUniversitaria, București
2. Dimeny Gabor (2011) – *Noțiuni despre calitate și managementul acesteia*, Editura Agir, București
3. Diaconu Aurelian (2019) – *Auditul sistemului integrat de management (SIM)*, Editura Matrix Rom, București;
4. Paraschivescu Andrei Octavian (2020) – *Managementul calității, editia a IV-a revizuită și adăugită*, editura Tehnopress, Iași;
5. Paraschivescu Andrei Octavian (2021) – *100 de întrebări despre sisteme integrate de management*, editura Tehnopress, Iași;
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) - <i>Fișe de control de proces. Teme și studii de caz</i> , Editura Economică, București			
5. Ioniță, I. (2002) – <i>Managementul calității sistemelor tehnico-economice</i> , Editura ASE, București			
8.2 Seminar / laborator	Metode de predare / lucru	Fond de timp	Referințe bibliografice
1. Considerații generale privind calitatea și managementul calității (studiu de caz, teste și exemplificări privind): - Definiții și concepte ale calității - Evoluția familiei de standarde ISO 9000 - Evoluția sistemelor de calitate, orientări actuale în managementul calității.	Exercițiul, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme și referate.	2 ore	1-Cap.1, Cap.3 2-Cap.4 4-Cap.3, Cap.4 5-Cap.2
2. Documentele sistemului de management al calității (SMC). Asigurarea calității conform standardelor ISO 9000. (studiu de caz, teste și exemplificări privind): - Sistemele calității-avantaje - Setul de standarde ISO 9000 - Domeniul de aplicare al standardelor ISO 9000 - Avantajele și costurile certificării ISO 9000 - Elementele componente ale ISO 9000 - Politica și obiectivele calității - Manualul calității - Proceduri ale SMC, alte documente ale sistemului de management al calității - Procesul elaborării documentelor sistemului de management al calității și controlul documentelor - Certificarea sistemelor de management al calității -Particularitățile asigurării calității serviciilor conform standard ISO 9000.	Exercițiul, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme și referate.	2 ore	1-Cap.3 2-Cap.4 4-Cap.4, Cap.5 5-Cap.2, Cap.3
3. Managementul calității totale-TQM (studiu de caz, teste și exemplificări privind): - Conceptul de calitate totală și definirea managementului calității totale - Principiile managementului calității totale - Metode utilizate pentru stabilirea obiectivelor calității.	Exercițiul, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme și referate.	2 ore	1-Cap.10 2-Cap.2 4-Cap.9 5-Cap.4
4. Îmbunătățirea continuă a sistemelor de management al calității (studiu de caz, teste și exemplificări privind): - Aspecte privind perfecționarea unei organizații - Metode și tehnici de îmbunătățire continuă a calității - Acțiuni necesare pentru realizarea calității totale (TQM)	Exercițiul, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme și referate.	2 ore	1- Cap.10 2- Cap.3 4-Cap.9, Cap.11 5-Cap.4

- Aplicarea conceptului de management al calității totale (TQM) - Metode moderne și instrumente în managementul calității.			
5. Auditul sistemelor de management al calității (studiu de caz, teste și exemplificări privind): - Cadrul conceptual general al auditului calității - Principiile auditării - Tipuri de audit - Calificarea și certificarea auditorilor - Stabilirea echipei de audit și a șefului echipei de audit.	Exercițiul, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme și referate.	2 ore	1-Cap.9 2-Cap.4 3-Cap.2 4-Cap.6
6. Etapele auditului calității și certificarea SMC (studiu de caz, teste și exemplificări privind): - Programul de audit - Analiza și evaluarea documentelor SMC - Elaborarea planului de audit și efectuarea auditurilor - Pregătirea activităților de audit - Realizarea auditului propriu-zis - Finalul auditului și certificarea SMC.	Exercițiul, exemplificarea, dezbateră; Realizarea de teme și referate.	2 ore	1-Cap.9 2-Cap.4 3-Cap.3, Cap.4, Cap.5 4-Cap.6, Cap.7
TOTAL		12 ore	
Bibliografie obligatorie: 1. Gresoi, S.G. (2011) - <i>Managementul și gestiunea calității</i> , Editura ProUniversitaria, București 2. Dimeny Gabor (2011) – <i>Noțiuni despre calitate și managementul acesteia</i> , Editura Agir, București 3. Diaconu Aurelian (2019) – <i>Auditul sistemului integrat de management (SIM)</i> , Editura Matrix Rom, București; 4. Paraschivescu Andrei Octavian (2020) – <i>Managementul calității, editia a IV-a revizuită și adăugită</i> , editura Tehnopress, Iași; 5. Paraschivescu Andrei Octavian (2021) – <i>100 de întrebări despre sisteme integrate de management</i> , editura Tehnopress, Iași; 6. Diaconu Aurelian – <i>Auditul calității. Suport de curs și seminar</i> . Platforma ARTIFEX (https://catalog.artifex.org.ro/). Bibliografie suplimentară: 1. Gresoi S.G. (2008) - <i>Conducerea și gestiunea calității</i> , Editura Artifex, București 2. Olaru M. (2004) – <i>Managementul calității</i> , Editura Economică, București 3. Olaru M., Schileru I., etc (2007) - <i>Fundamentele științei mărfurilor</i> , Editura Economică, București 4. Petrescu E, Vodă Gh. (2002) - <i>Fișe de control de proces. Teme și studii de caz</i> , Editura Economică, București 5. Ioniță, I. (2002) – <i>Managementul calității sistemelor tehnico-economice</i> , 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 Cooperăției 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	• cunoașterea terminologiei de specialitate, a sistemului conceptual cu care operează disciplina Auditul calității; • capacitatea de utilizare adecvată a conceptelor, principiilor, normelor, metodelor și procedeele de operare specifice impuse de disciplină; • demonstrarea capacității de analiză, sinteză și interpretare a unor situații problematice care pot să apară în desfășurarea auditului calității; • însușirea și aplicarea formulelor, procedeele și tehnicilor de culegere și prelucrare a datelor în vederea obținerii dovezilor necesare în cadrul auditurilor interne și externe ale calității; • coerența logică în analiză și argumentare pe parcursul auditării; • înțelegerea și respectarea principiilor auditării care trebuie urmate pe parcursul desfășurării auditurilor externe ale calității; • abilitățile de gândire analitică și critică în evaluarea unor situații care pot apare pe parcursul desfășurării unui audit extern al calității ; • capacitatea de corelare a aspectelor teoretice cu cele practice; • formarea unui mod propriu de gândire economică a organizației, care să asigure evaluarea corectă a oportunităților și riscurilor în acțiunile întreprinse pentru asigurarea unui management al calității eficient în vederea obținerii certificării sistemului de management al calității pentru organizație, în urma efectuării auditului extern al calității; • aspectele atitudinale: seriozitatea, interesul pentru studiul individual și implicarea în activitatea de cercetare științifică	Examen scris în sesiunea de examene.	60 %
10.5 Seminar/laborator	• cunoașterea terminologiei de specialitate, a sistemului conceptual cu care operează disciplina Auditul calității; • capacitatea de utilizare adecvată a conceptelor, principiilor, normelor, metodelor și procedeele de operare specifice impuse de disciplină; • demonstrarea capacității de analiză, sinteză și interpretare a unor situații problematice care pot să apară în desfășurarea auditului calității; • însușirea și aplicarea formulelor, procedeele și tehnicilor de culegere și prelucrare a datelor în vederea obținerii dovezilor necesare în cadrul auditurilor interne și externe ale calității; • coerența logică în analiză și argumentare pe parcursul auditării; • înțelegerea și respectarea principiilor auditării care trebuie urmate pe parcursul desfășurării auditurilor externe ale calității; • abilitățile de gândire analitică și critică în evaluarea unor situații care pot apare pe parcursul desfășurării unui audit extern al calității ; • capacitatea de corelare a aspectelor teoretice cu cele practice;	Testarea continuă pe parcursul semestrului	20 %
		Participarea activă la seminar și realizarea de activități gen teme / referate / eseuri / traduceri / proiecte	20%

	• formarea unui mod propriu de gândire economică a organizației, care să asigure evaluarea corectă a oportunităților și riscurilor în acțiunile întreprinse pentru asigurarea unui management al calității eficient; • aspectele atitudinale: seriozitatea, interesul pentru studiul individual și implicarea în activitatea de cercetare științifică.		
--	---	--	--

10.6 Standard minim de performanță

- însușirea vocabularului specific disciplinei;
- recunoașterea principiilor, legilor și a teoriilor aferente disciplinei de studiu;
- înțelegerea și explicarea conceptelor fundamentale;
- însușirea corectă a noțiunilor teoretice de bază și aplicarea acestora;
- evaluarea corectă a oportunităților și riscurilor în acțiunile întreprinse;
- realizarea parțială a lucrărilor practice: prezentări de materiale la seminar, teme, referate, proiecte;
- participarea la 1/2 din seminarii;
- obținerea notei 5 la examenul final.

Data completării: 25.09.2025

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

Semnătura titularului de seminar,

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