

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	MANAGEMENT
1.5 Ciclul de studii	LICENȚĂ
1.6 Programul de studii / Calificarea	MANAGEMENT
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		0221OS3106							
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:	2	3.3 seminar / laborator	1
3.4 Numărul de săptămâni	14	3.2 curs			
3.5 Total ore din planul de învățământ	42	din care:	28	3.7 seminar / laborator	14
3.6 curs					
3.8 Studiu individual, din care¹:					ore
Studiul după notițe de curs, suport de curs, manual, cărți, bibliografia minimală recomandată					12
Pregătire pentru seminar/proiect, teme, referate, portofolii și eseuri					10
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					8
Pregătire pentru prezentări sau verificări					8
Pregătire pentru examinarea finală					10
Examinări					6
Consultații					4
Alte activități:					
3.7 Total ore studiu individual				58	
3.8 Total ore pe semestru (număr de credite ECTS × 25 ore)				100	

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	• MANAGEMENT GENERAL, MANAGEMENTUL PRODUCTIEI
-------------------	---

¹ Distribuția fondului de timp este responsabilitatea cadrului didactic

4.2 de competențe	•
-------------------	---

5. Condiții (acolo unde este cazul)

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. ELABORAREA SI IMPLEMENTAREA SISTEMULUI MANAGERIAL SI A SUBSISTEMELOR SALE (ALOCAREA SI REALOCAREA DE RESURSE SI ACTIVITATI)(1 punct de credit din 4) C3.1.Descrierea conceptelor de baza si a metodelor specifice sistemului managerial si a subsistemelor sale(0,25/1) C3.2.Explicarea conceptelor de bază și a metodelor specifice sistemului managerial și a subsistemelor sale(0,25/1) C3.3.Aplicarea principiilor și metodelor de bază pentru eficientizarea sistemului managerial și a subsistemelor sale(0,25/1) C3.4.Evaluarea critic-constructivă a functionarii a sistemului managerial și a subsistemelor sale(0,25/1) C5. FUNDAMENTAREA, ADAPTAREA SI IMPLEMENTAREA DECIZIILOR PENTRU ORGANIZATII DE MICA COMPLEXITATE(IN ANSAMBLU SAU PE O COMPONENTA))(2 puncte de credit din 4) C5.2. Interpretarea conceptelor, conceptelor și metodelor manageriale de bază necesare în procesul decizional pentru organizatiide mică complexitate (în ansamblu sau pe o componentă) (0,5/2) C5.3.Aplicarea principiilor și metodelor manageriale de bază necesare în procesul decizional pentru organizatii de mică complexitate (în ansamblu sau pe o componentă) (0,5/2) C5.4.Utilizarea de criterii si metode standard de evaluare a procesului decizional in organizatii(1/2)
Competențe transversale	CT2 Identificarea rolurilor si responsabilitatilor intr-o echipa plurispecializata si aplicarea de tehinci de relationare si munca eficienta in cadrul echipei)(1 punct de credit din 4)

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	• Capacitatea de cunoaștere și însușire a terminologiei de specialitate în prcesele de asigurare a calității; abordarea strategiilor economice sub aspectul conținutului, obiectivelor lor și a mijloacelor de atingere a scopului dorit și urmărit ă managementul calității.	
7.2 Obiectivele specifice	Cunoștințe:	R.Î.1. Studentul/Absolventul înțelege conceptele fundamentale privind calitatea și managementul calității. R.Î.2. Studentul/Absolventul demonstrează cunoașterea principiilor și standardelor internaționale de calitate R.Î.3. Studentul/Absolventul înțelege procesele de asigurare și control al calității. R.Î.4. Studentul/Absolventul cunoaște instrumente și metode de analiză și îmbunătățire a calității.

	Aptitudini:	R.Î.1. Studentul/Absolventul aplică metode și tehnici de control și îmbunătățire a calității în organizații. R.Î.2. Studentul/Absolventul elaborează documentații specifice sistemului de management al calității. R.Î.3. Studentul/Absolventul utilizează indicatori pentru evaluarea performanței proceselor și produselor. R.Î.4. Studentul/Absolventul propune măsuri pentru creșterea satisfacției clienților și a eficienței organizaționale.
	Responsabilitate și autonomie:	R.Î.1. Studentul/Absolventul demonstrează responsabilitate în respectarea standardelor și reglementărilor privind calitatea. R.Î.2. Studentul/Absolventul se implică în implementarea și monitorizarea politicilor de calitate. R.Î.3. Studentul/Absolventul își asumă roluri în procesele de audit și evaluare a sistemelor de calitate. R.Î.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 Descriptori: 1.1. Conceptul de calitate 1.2. Managementul și gestiunea calității 1.4. Funcțiile managementului calității	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	2 ore	3-capitolul 1
2. Sistemul informațional al calității 2.1. Fluxurile și circuitele informaționale – elemente componente ale sistemului informațional. 2.2. Perfectionarea sistemului informațional al calitatii	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	2 ore	3-capitolul 2
3. Sistemul de indicatori ai calității 3.1. Sistemul de indicatori ai calității. 3.2. Indicatorii calității producției	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	2 ore	3-capitolul 2
4. Costurile referitoare la calitate. 4.1 Costurile referitoare la calitate	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	2 ore	3-capitolul 1
5. Sistemul informațional de analiză a costurilor calității. 5.1. Sistemul informațional de colectare și analiză a costurilor calității 5.2. O evaluare generală 5.3. Un dispozitiv permanent	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	2 ore	3-capitolul 2
6. Asigurarea calității conform standardelor ISO 9000. Domeniul de aplicare al standardelor ISO 9000 6.1. Avantajele și costurile certificării ISO 9000. 6.2. Elementele componente ale ISO 9000:2015 6.3. Particularitățile asigurării serviciilor conform ISO 9000	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	4 ore	3-capitolul 3
7. Auditul pentru certificarea sistemului de management al calității	Prelegere,	2 ore	3-capitolul 3

7.1. Certificarea sistemelor calității. 7.2. Grupul de lucru	expunere video, dialog, feedback		
8. Forme specifice de asigurare a calității serviciilor. 8.1. Model de asigurare internă a calității adaptat specificității serviciilor. 8.2. Elemente operaționale ale sistemului calității	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	2 ore	3-capitolul 3
9. Planificarea calității 9.1. Diagnosticul calității 9.2. Analiza previzională 9.3. Stabilirea obiectivelor	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	4 ore	4-capitolul 4
10. Organizarea activităților referitoare la calitate 10.1. Funcțiunea calitate în sistemul funcțiilor 10.2. Funcțiunea calitate în structura organizatorică a firmei 10.3. Compartimentul calității în structura organizatorică a firmei 10.4. Structura organizatorică a compartimentului calitate	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	2 ore	3-capitolul 5
11. Metode și tehnici folosite în managementul calității 7.1. Analiza valorii - metodă de analiză planificare în proiectare 7.1.1. Bazele teoretice ale analizei valorii 7.1.2. Metodologia de aplicare a analizei valorii 7.1.3. Studiu de caz 7.2. QFD(quality function deployment) sau cum produc japonezii mai repede produse competitive 7.3. Metoda penalizării defectelor 7.4. Diagrama de corelație 7.5. Metoda fișelor de control ale calității 7.6. Instrumente ale calității utilizate în scop preventiv	Prelegere, expunere video, dialog, feedback	4 ore	3-capitolul 7
TOTAL		28 ore	
Bibliografie: 1. Gresoi S.- Managementul calității, Ed. Prouniversitaria 2009 2. Gresoi S.- Conducerea si gestiunea, Ed. Artifex 2008 3. Gresoi S.- Managementul si gestiunea calității, Ed. ProUniversitaria 2011 4. Gresoi S.- Managementul si gestiunea calității, suport de curs, Ed. Artifex 2025 5. Gresoi S.- Managementul si gestiunea calității, suport de curs, PLATFORMA ARTIFEX 2025-2026 6. 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	1 ore	4-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 oră	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	2 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 6.-integral
TOTAL		14 ore	

Bibliografie:

1. Diaconu, Aurelian, „Managementul calității: influența erorilor de măsurare”, Editura Artifex, București, 2008
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, suport de curs, Ed. Artifex 2025
6. Gresoi S.- Managementul si gestiunea calității, suport de curs, PLATFORMA ARTIFEX 2025-2026
7. Olaru M. – Managementul calității, Ed. Economică, 2004
8. Petrescu E, Voda Gh.- Fișe de control de proces. Teme si studii de caz, Editura Economica, 2002

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 metode lor de planificare, organizare si analiza stiintifica a activitatilor incluse in procesele de asigurare a calitatii	Evaluarea de studii de caz, teste, referate.	40%
10.6 Standard minim de performanță			
• Insusirea cunostintelor de baza privind functionarea proceselor de asigurare a calitatii			

Data completării: 20.09.2025

Semnătura titularului de curs,

Conf. univ.dr. Sorin Gabriel Gresoi

.....

Data avizării în departament: 30.09.2025

Semnătura directorului de departament,

Conf. univ.dr. Aurelian Diaconu

.....

Data aprobării în Consiliul facultății: 30.09.2025

Semnătura Decan,

Conf. univ.dr. Anca Mihaela Melinceanu

.....

Semnătura titularului de seminar,

Conf. univ.dr. Sorin Gabriel Gresoi

.....

Avizat,

Responsabil program de studii,

Conf. univ.dr. Sorin Gabriel Gresoi

.....