

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 ¹	ADMINISTRAREA AFACERILOR
1.5 Ciclul de studii	MASTER
1.6 Programul de studii / Calificarea ²	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	2024-2025

2. Date despre disciplină³

2.1 Denumirea disciplinei	AUDITUL CALITĂȚII								
2.2 Codul disciplinei	MAA0251AS2204.2								
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	2	2.6 Semestrul	2	2.7 Tipul de evaluare (E - examen / V - verificare / C - colocviu)	E	2.8 Regimul disciplinei (O - obligatorie, A - opțională, F- facultativă)	A	2.9 Numărul de credite ECTS	7

3. Timpul total estimat (ore pe semestru al activităților didactice)⁴

3.1 Număr de ore pe săptămână	4	din care:	2	3.3 seminar / laborator	2
		3.2 curs			
3.4 Numărul de săptămâni	12				
3.5 Total ore din planul de învățământ	48	din care:	24	3.7 seminar / laborator	24
		3.6 curs			
Distribuția fondului de timp⁵:					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					45
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					30
Pregătire seminarii / laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					40
Tutoriat/Consultații					4
Examinări					8
Alte activități:					
3.7 Total ore studiu individual					127
3.8 Total ore pe semestru (număr de credite ECTS × 25 ore)					175

¹ Administrarea afacerilor

² Administrarea afacerilor în comerț, turism și servicii

³ Se vor înscrie informațiile din planul de învățământ

⁴ Se vor înscrie informațiile din planul de învățământ

⁵ Distribuția fondului de timp este responsabilitatea cadrului didactic

4. Precondiții⁶ (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	Management, Managementul calității
4.2 de competențe	-

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 De desfășurare a cursului	<ul style="list-style-type: none">• Sală de curs dotată cu laptop, acces la internet, videoproiector și tablă;• Studenții se vor prezenta la prelegeri cu telefoanele mobile închise;• Nu va fi acceptată întârzierea studenților la curs.
5.2 De desfășurare a seminarului / laboratorului	<ul style="list-style-type: none">• Sală de seminar dotată cu tablă, laptop, videoproiector și acces la internet;• 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 acumulate⁷

Competențe profesionale	<p>C1. IDENTIFICAREA, ANALIZA ȘI INTERPRETAREA INFORMAȚIILOR CARE PRIVESC INTERACȚIUNEA DINTRE ORGANIZAȚIE ȘI MEDIU, ÎN VEDEREA FUNDAMENTĂRII ȘTIINȚIFICE A DECIZIILOR PRIVIND ADMINISTRAREA AFACERILOR ÎN COMERȚ, TURISM ȘI SERVICII (3/7 puncte de credit)</p> <p>C1.1 Identificarea și descrierea fenomenelor și proceselor care au loc la nivelul firmei de comerț, turism, servicii, în contextul creat de dinamica mediului de afaceri (0,6 puncte de credit)</p> <p>C1.2 Explicarea și interpretarea fenomenelor și proceselor economice specifice firmei de comerț, turism, servicii, în condițiile percepției corecte a mutațiilor care au loc la nivelul mediului global de afaceri (0,6 puncte de credit)</p> <p>C1.3 Aplicarea de 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 (0,6 puncte de credit)</p> <p>C1.4 Fundamentarea de studii și analize pentru deciziile strategice, tactice și curente luate la nivelul firmei de comerț, turism și servicii (0,6 puncte de credit)</p> <p>C1.5 Analiza critic-constructivă a datelor și informațiilor care privesc fenomene și procese care au loc la nivelul firmei de comerț, turism și servicii, în vederea elaborării de rapoarte. (0,6 puncte de credit)</p> <p>C2. PLANIFICAREA, ORGANIZAREA, COORDONAREA ȘI CONTROLUL ACTIVITĂȚII ORGANIZAȚIILOR DIN DOMENIUL COMERȚULUI, TURISMULUI ȘI SERVICIILOR (4/7 puncte de credit)</p> <p>C2.1 Descrierea argumentată a relațiilor ce se constituie în cadrul organizației și a metodelor de management în comerț, turism și servicii (1 punct de credit)</p> <p>C2.2 Analiza și explicarea problemelor din activitatea curentă a organizației și selectarea metodelor adecvate de planificare, organizare, coordonare și control în activitatea de comerț, turism și servicii (1 punct de credit)</p> <p>C2.3 Planificarea activităților firmei pe baza strategiilor adoptate, organizarea și coordonarea acestor activități în scopul rezolvării situațiilor problematice posibile (1 punct de credit)</p> <p>C2.4 Controlul integrat al activităților din cadrul firmei și stabilirea obiectivelor și sarcinilor (1 punct de credit)</p>
Competențe transversale	

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

⁶ Se menționează, acolo unde este cazul, disciplinele necesare a fi fost parcurse anterior în vederea bunei înțelegeri și desfășurării a procesului educațional în cadrul disciplinei, precum și competențele pe care studentul trebuie să și le fi însușit anterior în vederea bunei înțelegeri și desfășurării a procesului educațional în cadrul disciplinei de față

⁷ Se vor prelua informațiile din Grila 2, cu indicarea numărului de credite asociat fiecărui descriptor al competenței

7.1 Obiectivul general al disciplinei⁸	<ul style="list-style-type: none"> Cunoașterea și însușirea terminologiei de specialitate referitoare la auditul sistemelor de management al calității, abordarea strategiilor economice și manageriale sub aspectul conținutului, obiectivelor lor și a mijloacelor de atingere a scopului dorit și urmărit. 	
7.2 Obiectivele specifice⁹	Cunoștințe:	<p>R.1.1: Absolventul cunoaște și înțelege conceptele, conținutul, obiectivele, principiile sistemului de management al calității, precum și conceptul de audit, principiile auditării și tipurile principale de audit;</p> <p>R.1.2: Absolventul cunoaște și identifică documentele și procedurile care stau la baza implementării unui sistem de management al calității;</p> <p>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.</p>
	Aptitudini:	<p>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 (SMC) pentru organizație, în vederea pregătirii activităților de audit extern și apoi a certificării SMC a organizației;</p> <p>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;</p> <p>R.1.3: Absolventul interpretează, dezvoltă și fundamentează științific diferite aspecte referitoare la implementarea, documentarea și auditarea sistemului de management al calității, oportunitățile manifestate în organizație cu privire la organizarea activităților și proceselor pentru asigurarea unui sistem de management al calității în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015, în vederea obținerii certificării.</p>
	Responsabilitate și autonomie	<p>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;</p> <p>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;</p>

⁸ Va fi derivat din obiectivele programului de studii în al cărui plan de învățământ se regăsește disciplina

⁹ 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.

		<p>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;</p> <p>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.</p>
--	--	---

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare / lucru	Fond de timp	Referințe bibliografice ¹¹
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
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
3. Managementul Calității totale (TQM) - Conceptul de calitate totală și definierea 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. 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	Prelegere participativă Curs interactiv Conversație euristică	4 ore	1-Cap.10 2- Cap.3

¹¹ Pentru fiecare temă a cursului se vor indica capitolul/capitolele din lucrarea indicată în bibliografie unde se regăsește tema propusă

(TQM) - Aplicarea conceptului de management al calității totale (TQM) - Metode moderne și instrumente în managementul calității			
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
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
TOTAL		24 ore	
Bibliografie obligatorie¹²: 1. Gresoi, S.G.(2011) - <i>Managementul si gestiunea calității</i> , Editura ProUniversitaria, București 2. Dimeny Gabor (2011) – <i>Noțiuni despre calitate și managementul acesteia</i> , Editura Agir, București 3. Diaconu, A. (2019) – <i>Auditul sistemului integrat de management (SIM)</i> , Editura Matrix Rom, București Bibliografie suplimentară: 1. Gresoi S.G. (2008) - <i>Conducerea si 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, Voda Gh. (2002) - <i>Fișe de control de proces. Teme si 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, demonstrația, exemplificarea, dezbaterile Realizarea de teme, referate, eseuri.	2 ore	1-Cap.1, Cap.3 2-Cap.4
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	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbaterile Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	1-Cap.3 2-Cap.4

¹² 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)

<ul style="list-style-type: none"> - 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 			
3. Managementul calității totale (studiu de caz, teste și exemplificări privind): <ul style="list-style-type: none"> - Conceptul de calitate totală și definirea managementului calității totale - Principiile managementului calității totale - Metode utilizate pentru stabilirea obiectivelor calității 	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbaterea Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	1-Cap.10 2-Cap.2
4. Îmbunătățirea continuă a sistemelor de management al calității (studiu de caz, teste și exemplificări privind): <ul style="list-style-type: none"> - 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 	Exercițiul, demonstrația, exemplificarea, dezbaterea Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	1-Cap.10 2- Cap.3
5. Auditul sistemelor de management al calității (studiu de caz, teste și exemplificări privind): <ul style="list-style-type: none"> - 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, demonstrația, exemplificarea, dezbaterea Realizarea de teme, referate, eseuri.	4 ore	1-Cap.9 2-Cap.4 3-Cap.2
6. Etapele auditului calității și certificarea SMC (studiu de caz, teste și exemplificări privind): <ul style="list-style-type: none"> - 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, demonstrația, exemplificarea, dezbaterea Realizarea de teme, referate, eseuri.	6 ore	1-Cap.9 2-Cap.4 3-Cap.3, Cap.4, Cap.5
TOTAL		24 ore	
Bibliografie obligatorie: <ol style="list-style-type: none"> 1. Gresoi, S.G.(2011) - <i>Managementul si gestiunea calității</i>, Editura ProUniversitaria, București 2. Dimeny Gabor (2011) – <i>Noțiuni despre calitate și managementul acesteia</i>, Editura Agir, București 3. Diaconu, A. (2019) – <i>Auditul sistemului integrat de management (SIM)</i>, Editura Matrix Rom, București Bibliografie suplimentară: <ol style="list-style-type: none"> 1. Gresoi S.G. (2008) - <i>Conducerea si gestiunea calității</i>, Editura Artifex, București 2. Olaru M. (2004) – <i>Managementul calității</i>, 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 si 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 Cooperăției Mestesugărești – UCCECOM, 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	<ul style="list-style-type: none"> • cunoașterea terminologiei de specialitate, a sistemului conceptual cu care operează disciplina; • 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; 	Examen scris în sesiunea de examene.	50 %

	<ul style="list-style-type: none"> aspectele atitudinale: seriozitatea, interesul pentru studiul individual și implicarea în activitatea de cercetare științifică. 		
10.5 Seminar/laborator	<ul style="list-style-type: none"> cunoașterea terminologiei de specialitate, a sistemului conceptual cu care operează disciplina; 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. 	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"> 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 a indicatorilor și aplicarea acestora în soluționarea problemelor și opțiunilor de politică economică de mare actualitate (naționale și internaționale); 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: 23.09.2024

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

.....

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

.....

Data avizării în departament: 30.09.2024

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

.....

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

.....

Data aprobării în Consiliul facultății: 30.09.2024

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