



FIȘA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1. Instituția de învățământ superior	UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA
1.2. Facultatea	FACULTATEA DE ECONOMIE ȘI ADMINISTRAREA AFACERILOR
1.3. Departamentul	MANAGEMENT, MARKETING, ADMINISTRAREA AFACERILOR
1.4. Domeniul de studii	MANAGEMENT
1.5. Ciclul de studii universitare	LICENȚĂ
1.6. Forma de organizare	CU FRECVENȚĂ
1.7. Programul de studii	MANAGEMENT

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	MANAGEMENTUL CALITĂȚII						
2.2 Titularul activităților de curs	Prof. dr. Cătălina SITNIKOV						
2.3 Titularul activităților de seminar	Prof. dr. Cătălina SITNIKOV						
2.4 Anul de studiu	II	2.5 Semestrul	I	2.6 Tip de evaluare	E	2.7 Regimul disciplinei	DOB

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

3.1 Nr. de ore pe săptămână	4	din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar/laborator	2
3.4 Total ore din plan înv.	44	din care: 3.5 curs	22	3.6 seminar/laborator	22
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					18
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					20
Pregătire seminarii / laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					14
Tutoriat					3
Examinări					3
Alte activități					
3.7 Total ore de studiu individual					58
3.8 Total ore pe semestru					100
3.9 Numărul de credite					4

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	Management
4.2 de competențe	-

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 de desfășurare a cursului	Echipament IT (PC, tabletă, telefon) Acces la internet Suport de curs, Platformă Moodle cu acces la suportul de curs
5.2 de desfășurare a seminarului / laborat.	Sala cu dotare IT și audio-video corespunzătoare. Echipament IT dotat cu sistem audio-video care permite videoconferință Acces la internet Suport de curs, Platformă Moodle cu acces la suportul de curs

6.1 Competențe specifice acumulate

Competențe profesionale	C5 ASIGURAREA CALITĂȚII PRESTAȚIILOR ÎN COMERT, TURISM ȘI SERVICII 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 C5.5 Realizarea de studii secvențiale de implementare a calității pentru cazuri practice bine definite în condiții de asistență calificată
Competențe transversale	CT1. Aplicarea principiilor, normelor și valorilor eticii profesionale în cadrul propriei strategii de muncă riguroasă, eficientă și responsabilă

6.2. Obiectivele disciplinei - rezultate așteptate ale învățării la formarea cărora contribuie parcurgerea și promovarea disciplinei

Cunoștințe	Studentul/Absolventul: 1. Identifică obiectul de studiu al științei managementului, pe baza unor cunoștințe avansate legate de procesele de management, funcțiile manageriale, funcțiunile firmei precum și a instrumentarului managerial utilizat în cadrul organizațiilor, în vederea adoptării deciziilor optime la orice nivel. 2. Acumulează cunoștințe referitoare la componentele, tipologia și rolul strategiilor și politicilor manageriale precum și la fundamentarea, elaborarea și implementarea acestora în cadrul organizațiilor în ansamblul lor sau pe subdiviziuni. 3. Acumulează cunoștințe avansate referitoare la sistemului de management al organizației și la elementele constitutive ale acestuia (subsistemele decizional, informațional, organizatoric, metodologic și de resurse umane). 4. Demonstrează cunoștințe avansate în privința teoriilor, conceptelor și instrumentarului necesar inițierii, planificării, implementării, exploatării și monitorizării proiectelor, pe baza utilizării managementului timpului, a costului, a calității și a resurselor în cadrul proiectelor. 5. Are cunoștințele și înțelegerea critică necesare privind formarea și dezvoltarea echipelor de proiect, precum și cele privind specificul proceselor de comunicare în cadrul proiectelor. 6. Demonstrează cunoștințe antreprenoriale, pe baza identificării și aplicării principiilor de performanță în domeniul investițional, prin prisma documentațiilor specifice (studii de fezabilitate și planuri de afaceri). 7. Acumulează cunoștințe necesare investigării mediului endogen și exogen organizației, în vederea fundamentării deciziei de investiție și a inițierii, implementării, supervizării și evaluării proceselor investiționale. 8. Demonstrează cunoștințe avansate referitoare la acestea, tipologia sistemelor și a tehnicilor de producție, precum și la managementul calității. 9. Demonstrează cunoștințe de fundamentare a elementelor de cost al producției. 10. Acumulează și utilizează cunoștințe referitoare la elaborarea strategiilor operaționale privind lansarea și urmărirea în fabricație, precum și analiza rezultatelor obținute în raport cu obiectivele stabilite.
------------	--

Aptitudini (Abilități)	Studentul/Absolventul: 1. Dezvoltă aptitudini privind elaborarea și implementarea strategiilor și politicilor organizaționale, privind proiectarea, reproiectarea și perfecționarea sistemului de management al organizației și a subcomponentelor acestuia. 2. Dezvoltă aptitudini pentru utilizarea corespunzătoare a conceptelor, teoriilor, metodelor și instrumentelor de natură informațională, decizională și organizatorică în cadrul organizațiilor. 3. Dezvoltă aptitudini privind utilizarea sistemelor, metodelor și tehnicilor de management pentru soluționarea problemelor complexe de natură economico-managerială din cadrul organizațiilor 4. Dezvoltă aptitudini avansate de programare a execuției proiectelor utilizând metode clasice și moderne, bazate pe utilizarea rațională a resurselor în cadrul proiectelor, pe dimensionarea optimă a costului și a bugetelor acestora, ținând cont de identificarea și analiza riscurilor. 5. Dezvoltă abilități avansate de comunicare și raportare în cadrul proiectelor și de formare a echipelor de proiect. 6. Dezvoltă abilități antreprenoriale (gândire creativă, inovare, adoptare de decizii, educație financiară, negocieri) pentru derularea proceselor investiționale. 7. Dezvoltă abilități de analiză și evaluare a activității organizației (în ansamblu sau pe subdiviziuni) pe baza utilizării de indicatori generali sau specifici, grafice și probleme de optimizare, în vederea derulării în condiții optime a proceselor investiționale. 8. Dezvoltă aptitudini și abilități avansate de programare și organizare a producției, precum și de proiectare a liniilor de producție. 9. Dezvoltă abilități organizatorice și de comunicare în cadrul echipelor, legate de planificarea producției și fundamentarea capacității optime, pe baza alocării optime a resurselor pentru atingerea obiectivelor propuse. 10. Dezvoltă aptitudini și abilități tehnice și analitice legate de înțelegerea sistemelor de producție și de optimizarea proceselor în acest domeniu, de analiză a datelor și de adoptare a deciziilor optime de fabricație, în vederea implementării strategiilor de producție și a celor operaționale
Responsabilitate și autonomie	Studentul/Absolventul: 1. Demonstrează capacitatea de aplicare a funcțiilor managementului atât la nivelul funcțiunilor organizației cât și în ansamblul acesteia și asumarea responsabilităților specifice postului de manager pe diferite niveluri ierarhice în cadrul organizațiilor, în vederea inițierii, implementării și monitorizării strategiilor și politicilor organizaționale. 2. Demonstrează capacitatea de analiză și sinteză manifestată prin interpretarea și integrarea cunoștințelor acumulate în domeniul managerial, în vederea adoptării deciziilor optime în cadrul organizației. 3. Demonstrează capacitatea de a realiza lucrări de analiză și diagnoză referitoare la funcționarea organizației în ansamblu sau pe subdiviziuni. 4. Demonstrează capacitatea de a iniția, implementa și monitoriza proiecte, în contextul alocării optime a resurselor, pe baza utilizării instrumentarului specific domeniului (grafice rețea, antecalculații de cost, rapoarte de progres, software specializate). 5. Demonstrează capacitatea de a iniția, derula și monitoriza procese investiționale complexe, pe baza utilizării unei metodologii specifice studiilor de fezabilitate și a planurilor de afaceri, folosind instrumente adecvate (deviz investițional, grafice Gantt, analiza cost- beneficiu). 6. Demonstrează capacitatea de a iniția și coordona linii de producție, pe baza alocării optime a resurselor, a determinării capacității optime și a fundamentării costurilor specifice.

7. Conținuturi

7.1 Curs	Metode de predare	Observații
1. Calitatea	Prelegere cu ajutorul videoproectorului. Curs interactiv.	4 ore
2. Leader-ii calității și managementului calității		2 ore
3. Managementul calității		4 ore
4. Planificarea calității		2 ore
5. Controlul calității și Asigurarea calității		2 ore
6. Îmbunătățirea calității - Îmbunătățirea continuă a calității		2 ore
TESTARE PARCURS		2 ore
7. Standardele ISO		4 ore
8. Sisteme calitate – asigurarea calității		2 ore

9. Sisteme calitate – implementare		2 ore
10. Sisteme calitate - certificare		2 ore
Bibliografie:		
1. Olaru Marieta, Managementul calității, Editura Economica, 1999		
2. Olaru Marieta (coordonator), Managementul calității - Concepte și principii de bază, Editura ASE, 1999		
3. Sitnikov Cătălina, Managementul calității, Editura Universitaria,2005		
4. Sitnikov Cătălina, Managementul calității, Editura Universitaria,2014		
5. *** www.iso.org		
7.2 Seminar / laborator	Metode de predare	Observații
1. Calitatea 1.1. Calitatea de-a lungul istoriei 1.2. Definirea calității 1.3. Calitatea și elementele componente 1.4. Calitatea produselor și serviciilor	La fiecare seminar se vor lucra cazuri practice, studii de caz, grile și exerciții pentru aprofundarea cursului. Lucrul va fi desfășurat individual sau pe echipe.	4 ore
2. Leader-ii calității și managementului calității 2.1. Americanii 2.2. Japonezii 2.3. Noul val		2 ore
3. Managementul calității 3.1. Elemente specifice ale managementului calității 3.2. Trilogia lui Juran 3.3. Principiile managementului calității		4 ore
4. Planificarea calității		2 ore
5. Controlul calității și Asigurarea calității		2 ore
6. Îmbunătățirea calității - Îmbunătățirea continuă a calității		2 ore
7. Standardele calității - Standardele ISO		2 ore
8. Sisteme calitate - Componente și documente		4 ore
9. Crearea și implementarea sistemelor calitate		2 ore
10. Certificarea sistemelor calitate		2 ore
Bibliografie:		
6. Olaru Marieta, Managementul calității, Editura Economica,1999		
7. Olaru Marieta (coordonator), Managementul calității - Concepte și principii de bază, Editura ASE, 1999		
8. Sitnikov Cătălina, Managementul calității, Editura Universitaria,2005		
9. Sitnikov Cătălina, Managementul calității, Editura Universitaria,2014		
*** www.iso.org		

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

Conținutul disciplinei este coroborat cu conținutul disciplinelor similare predate în alte centre universitare, cu structura și conținutul disciplinelor similare predate la universități europene și cu cerințele stabilite în urma consultării angajatorilor.

9. Evaluare

Tip activitate	9.1 Criterii de evaluare	9.2 Metode de evaluare	9.3 Pondere din nota finală
Evaluare	Evaluarea pe parcursul semestrului	Nota finală cuprinde două componente: nota evaluare de la examen (pondere 80%) și nota evaluare pe parcurs (pondere 20%).	20 %
	Evaluarea la final de semestru	$N_f = N_{ex} \cdot 0.8 + N_{ep} \cdot 0.2$ <i>Evaluarea pe parcurs</i> se realizează pe baza elaborării a două teme de control în următoarele condiții: • fiecare temă de control se apreciază cu o notă de la 10 la 1; • conținutul, obiectivele, structura și cerințele temelor de control vor fi anunțate în cadrul activităților tutoriale; • evaluarea pe parcurs (N_{ep}) se ia în calcul la nota finală și se stabilește după relația: $N_{ep} = 0.5TC1 + 0.5TC2$ <i>Evaluarea de la examen</i> constă în test scris care are incluse și grile pentru nota 5.	80 %
9.4 Standardul minim de performanță			
- Obținerea unei note de minim 5, care certifică acumularea unui minim de cunoștințe în domeniul managementului calității, care să-i permită „crearea și implementarea unui sistem calitate ISO și a etapelor managementului calității”			

Data completării
30.09.2025

Titular de disciplină,
Prof. univ. dr. Cătălina Sitnikov

Semnătura titularului

Data avizării în departament
30.09.2025

Director de departament,
Prof.univ.dr. Bocean Claudiu George

Semnătura directorului de departament,

.....