FIŞA DISCIPLINEI

MANAGEMENTUL CALITĂȚII

1. Date despre program

1.1. Instituţia de învăţământ superior	Universitatea **Bogdan-Vodă** din Cluj Napoca
1.2. Facultatea	Stiinte Economice
1.3. Departamentul	Management
1.4. Domeniul de studii	Management
1.5. Ciclul de studii	Licență
1.6. Programul de studii / Forma de învățământ	Management / IFR
1.7 Anul universitar	2026-2027

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	**Managementul calității**				Codul disciplinei	**M 2201**		
2.2. Titularul activităţilor de curs – Coordonatorul de disciplină				**Lect. univ.dr. Stan Sergiu-Vlad**				
2.3. Titularul activităţilor de seminar / laborator / proiect – asistent				**Lect. univ.dr. Stan Sergiu-Vlad**				
2.4. Anul de studiu	III	2.5. Semestrul	Vi	2.6. Tipul de evaluare	E	2.7. Regimul disciplinei	Conţinut	Felul disciplinei DS
							Obligativitate	Obligatorie/ opţională DO

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

3.1. Număr de ore pe săptămână – *forma cu frecvenţă redusă*	**4**	din care: 3.2. curs	**2**	3.3. seminar/ laborator/ proiect	**2**
3.4. Total ore pe semestru – *forma Învățământ cu frecvență redusă*	56	din care: 3.5. **SI**	**28**	3.6. SF (nr ore) + L/P (nr ore)	**28**
Distribuţia fondului de timp pentru studiul individual					**ore**
3.5.1. Studiul după manual, suport de curs, bibliografie şi notiţe					28
3.5.2. Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate şi pe teren					16
3.5.3. Pregătire seminare/ laboratoare/ proiecte, teme, referate, portofolii şi eseuri					14
3.5.4. Tutoriat (consiliere profesională)					8
3.5.5. Examinări					2
3.5.6. Alte activităţi					3

3.7. Total ore studiu individual	**69**
3.8. Total ore pe semestru (număr ECTS x 25 de ore)	**125**
3.9. Numărul de credite	**5**

4. Precondiţii (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	Nu este cazul
4.2. de competenţe	Nu este cazul

5. Condiţii (acolo unde este cazul)

5.1. de desfăşurare a cursului	Laptop, proiector
5.2. de desfăşurare a seminarului/ laboratorului/ proiectului	Laptop, proiector, white board, white board marker

6. Rezultatele învățării/Competențe specifice acumulate

6.1. Rezultatele învățării

Cunoștințe	Studentul va fi capabil: - Să definească și să explice conceptele, principiile și obiectivele fundamentale ale managementului calității în cadrul organizațiilor. - Să descrie principalele sisteme, standarde și modele de management al calității, cu accent pe cerințele standardului ISO 9001. - Să explice metodele și instrumentele utilizate pentru planificarea, asigurarea, controlul și îmbunătățirea continuă a calității produselor, serviciilor și proceselor organizaționale. - Să identifice rolul managementului calității în creșterea performanței organizaționale, a satisfacției clienților și a competitivității întreprinderilor.
Aptitudini	Studentul va fi capabil: - Să analizeze procesele organizaționale și să identifice neconformitățile, cauzele problemelor de calitate și oportunitățile de îmbunătățire. - Să aplice instrumente specifice managementului calității, precum diagrama Pareto, diagrama cauză-efect, fișa de verificare și ciclul PDCA, pentru soluționarea problemelor organizaționale. - Să interpreteze indicatori de performanță privind calitatea produselor, serviciilor și proceselor, în vederea fundamentării deciziilor manageriale. - Să elaboreze propuneri de îmbunătățire a calității proceselor și activităților organizaționale, utilizând criterii de eficiență, eficacitate și satisfacție a clienților.
Responsabilitate și autonomie	Studentul va fi capabil: - Să își asume responsabilitatea pentru realizarea sarcinilor privind analiza și evaluarea calității proceselor și rezultatelor organizaționale, în conformitate cu cerințele și criteriile stabilite. - Să manifeste inițiativă în identificarea problemelor de calitate și în formularea unor soluții de îmbunătățire continuă a activității organizației. - Să colaboreze responsabil cu membrii echipei și cu persoanele implicate în procesele organizaționale, contribuind la promovarea unei culturi a calității și a orientării către client. - Să formuleze independent recomandări manageriale privind îmbunătățirea calității, respectând principiile etice, cerințele aplicabile și utilizarea responsabilă a resurselor organizației.

6.2. Competenţe specifice acumulate

Competenţe profesionale	**CP1.** Identificarea și definirea conceptelor, teoriilor și standardelor fundamentale de management al calității (familia ISO 9000) și a principiilor Managementului Calității Totale (TQM). **CP2.** Aplicarea metodelor de cercetare specifice managementului calității pentru colectarea și analiza datelor referitoare la performanța proceselor și satisfacția beneficiarilor. **CP3.** Utilizarea instrumentelor calității (Diagrama Ishikawa, Diagrama Pareto, Ciclul PDCA) și a tehnicilor de monitorizare pentru diagnosticarea și rezolvarea problemelor operaționale. **CP4.** Proiectarea și implementarea documentației Sistemelor de Management al Calității (Manualul Calității, proceduri, instrucțiuni de lucru) în conformitate cu standardele în vigoare. **CP5.** Realizarea auditurilor de calitate și a sesiunilor de autoevaluare instituțională pentru verificarea conformității și identificarea oportunităților de îmbunătățire continuă.
Competenţe transversale	**CT1.** Promovarea unei culturi a excelenței și a orientării către beneficiar, fundamentând deciziile pe date concrete și pe etica profesională specifică domeniului calității. **CT2.** Coordonarea echipelor de lucru pentru îmbunătățirea proceselor (echipe Kaizen sau de audit) prin exercitarea unui leadership orientat spre rezultate. **CT3.** Autoevaluarea critică a necesarului de formare profesională în raport cu evoluția standardelor internaționale și a noilor tehnologii de asigurare a calității.

7. Obiectivele disciplinei (reieşind din grila competenţelor specifice acumulate)

7.1. Obiectivul general al disciplinei	Dezvoltarea capacității studenților de a opera cu conceptele, metodele și instrumentele specifice managementului calității, în vederea proiectării și monitorizării sistemelor de management al calității (SMC) și a fundamentării deciziilor de îmbunătățire pe baza metodelor de cercetare științifică și a standardelor internaționale.
7.2. Obiectivele specifice	**A. Cunoaștere și înțelegere (Cognitive):** **7.2.1.** Însușirea paradigmelor moderne ale calității (TQM, Six Sigma, Kaizen) și a cerințelor standardului ISO 9001:2015/2018. **7.2.2.** Înțelegerea fundamentelor metodologice ale cercetării în domeniul calității pentru colectarea riguroasă a datelor privind performanța proceselor. **B. Abilități profesionale (Funcțional-aplicative):** **7.2.3.** Aplicarea tehnicilor de cercetare (sondajul, observația, analiza documentară) pentru evaluarea satisfacției clienților și a conformității produselor/serviciilor. **7.2.4.** Utilizarea instrumentelor calității (Ishikawa, Pareto, Corelația, Ciclul PDCA) pentru diagnosticarea și soluționarea problemelor de neconformitate. **7.2.5.** Elaborarea componentelor documentației unui SMC (proceduri operaționale și instrucțiuni de lucru) conform rigorilor de certificare. **C. Atitudini și responsabilitate (Autonomie și responsabilitate):** **7.2.6.** Capacitatea de a formula argumente bazate pe dovezi (date din cercetare) pentru propunerea de acțiuni corective și preventive. **7.2.7.** Asumarea rolului de membru sau coordonator în echipe de audit intern, demonstrând rigoare etică și orientare spre excelență.

8. Conţinuturi

8.1. SI [Modulele/capitolele din cursul elaborat în tehnologia IFR]	Metode de predare	Observaţii
Cap. I. Fundamentele managementului calității și tehnici de cercetare 1. Evoluția conceptului de calitate: de la control la TQM. 2. Funcțiile și principiile de bază ale managementului calității. 3. Metodologia cercetării în domeniul calității: colectarea datelor și eșantionarea. 4. Tehnici de cercetare calitativă și cantitativă pentru analiza nevoilor beneficiarilor.	Prelegere participativă	2 prelegeri (2 ore o prelegere)
Cap. II. Sisteme și standarde de management al Calității (SMC) 1. Definirea și componentele moderne ale calității (Modelul Kano). 2. Standardizarea internațională: Familia ISO 9000 și ISO 19011. 3. Documentația SMC în format digital: de la manualul calității la proceduri dinamice. 4. Arhitectura sistemului de management: abordarea bazată pe procese.	Prelegere magistrală	2 prelegeri (2 ore o prelegere)
Cap. III. Implementarea cerințelor standardului ISO 9001 1. Contextul organizației și identificarea părților interesate. 2. Leadership și managementul riscurilor și oportunităților în SMC. 3. Planificarea și asigurarea resurselor (capital uman, infrastructură, digitalizare). 4. Realizarea operațională, monitorizarea și evaluarea performanței.	Prelegere, Exemplificare	3 prelegeri (2 ore o prelegere)
Cap. IV. Metode, instrumente și analiza datelor în managementul calității 1. Instrumentele clasice (Diagrama Ishikawa, Pareto, Histograme). 2. Metode avansate de cercetare și diagnoză: QFD (Quality Function Deployment) și FMEA. 3. Benchmarking-ul ca metodă de cercetare comparativă a performanței. 4. Indicatori cheie de performanță (KPI) și tablouri de bord (Balanced Scorecard).	Prelegere, Demonstrație	2 prelegeri (2 ore o prelegere)
Cap. V. Auditarea, Certificarea și Evaluarea Satisfacției 1. Termeni, principii și tipuri de audit (intern, extern, de terță parte). 2. Metodologia auditului: planificare, dovezi de audit și managementul neconformităților.	Prelegere, Studiu de caz	2 prelegeri (2 ore o prelegere)

3. Metode de cercetare a satisfacției beneficiarilor: chestionarul și tehnica incidentelor critice. 4. Procesul de certificare și recunoașterea excelenței (Modelul EFQM).		
Cap. VI. Sisteme integrate de management și tendințe moderne 1. Integrarea SMC cu Managementul Mediului (ISO 14001) și Sănătății (ISO 45001). 2. Digitalizarea calității (Quality 4.0) și impactul AI asupra conformității. 3. Managementul calității în contextul sustenabilității și responsabilității sociale. 4. Strategii de îmbunătățire continuă: Kaizen și Lean Management.	Masă rotundă, Sinteză	1 prelegere (2 ore o prelegere)

Bibliografie:

1. Stan S.V., *Managementul Calității* – Note de curs, 2025
2. Paraschivesccu A.O.: *Managementul calității,* Edit. Tehnopress, 2020
3. Tricker R.: *Quality Management Systems: A Practical Guide to Standards Implementation*; Edit. Routledge, 2019
4. Dogaru M.-M: *Managemetnul calității,* Edit. Universtiară, 2016
5. Kerekes, L.: *Managementul calitatii produselor si serviciilor,* UBV, Cluj-Napoca, 2012
6. Kerekes, L.: *Managementul calității*. Editura Civitas, Cluj-Napoca, 2009.
7. Kerekes, L.; Sraum , Gh. : *Standarde internaţionale*. Editura TRADE, Cluj-Napoca, 2010.
8. Kerekes, L.; Sraum Gh*.: Sisteme de management conform standardelor internationale*, 2011
9. Sistemele internaționale de management al calității (familia SR. EN ISO 9000)
10. Goetsch D.L.; *Quality management for organizational excellence : introduction to total quality, 2013,* Edit. Pearson Education

8.2. SF	Metode de transmitere a informației	Observații
1. Analiza proceselor și definirea calității. Identificarea cerințelor clienților și maparea fluxurilor de lucru într-o organizație reală.	Dialog, Dezbatere, Brainstorming	2 oră
2. Metodologia cercetării calității (I). Proiectarea și testarea unui chestionar pentru măsurarea satisfacției beneficiarilor.	Învățarea prin proiect, Exercițiu	2 ore
3. Metodologia cercetării calității (II). Tehnici de colectare a datelor pe teren și utilizarea "fișelor de control" pentru monitorizarea proceselor.	Studiu de caz, Demonstrație	2 ore
4. Documentația SMC în era digitală. Elaborarea unei proceduri operaționale și a unei instrucțiuni de lucru utilizând instrumente colaborative.	Atelier de lucru (Workshop)	2 ore

5. Instrumente de diagnosticare (I). Utilizarea Diagramei Ishikawa și a Diagramei Pareto pentru identificarea cauzelor rădăcină ale non-calității.	Problematizarea, Exercițiu practic	2 ore
6. Instrumente de diagnosticare (II). Aplicarea ciclului PDCA și a benchmarking-ului pentru propunerea unor soluții de îmbunătățire.	Simularea didactică, Studiu de caz	4 ore
7. Designul structurii organizatorice. Adaptarea organigramei și a fișelor de post pentru a răspunde cerințelor de leadership din ISO 9001.	Analiză de documente, Dialog	2 ore
8. Auditul Intern și Managementul Neconformităților. Simularea unei ședințe de deschidere a auditului și redactarea unui raport de audit.	Joc de rol , Simulare	4 ore
9. Managementul Riscurilor în SMC. Aplicarea metodei FMEA (Failure Mode and Effects Analysis) pentru prevenirea erorilor de proces.	Exerciții, Studii de caz	4 ore
10. Elaborarea Proiectului Final. Integrarea metodelor de cercetare și a instrumentelor calității într-un plan de îmbunătățire instituțională.	Învățarea prin proiect, Tutoriat	4 ore

Bibliografie:

1. Stan S.V., *Managementul Calității* – Note de curs, 2023
2. Paraschivesccu A.O.: *Managementul calității,* Edit. Tehnopress, 2020
3. Tricker R.: *Quality Management Systems: A Practical Guide to Standards Implementation*; 2019
4. Dogaru M.-M: *Managemetnul calității,* Edit. Universtiară, 2016
5. Kerekes, L.: *Managementul calitatii produselor si serviciilor,* UBV, Cluj-Napoca, 2012
6. Kerekes, L.: *Managementul calității*. Editura Civitas, Cluj-Napoca, 2009.
7. Kerekes, L.; Sraum , Gh. : *Standarde internaţionale*. Editura TRADE, Cluj-Napoca, 2010.
8. Kerekes, L.; Sraum Gh*.: Sisteme de management conform standardelor internationale*, 2011
9. Sistemele internaționale de management al calității (familia SR. EN ISO 9000)
10. Goetsch D.L.; *Quality management for organizational excellence : introduction to total quality, 2013,* Edit. Pearson Education

8.3. L/P	Metode de predare-învățare	Observaţii
Bibliografie:		

9. Coroborarea conţinuturilor disciplinei cu aşteptările reprezentanţilor comunităţilor epistemice, asociaţilor profesionale şi angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului

[se preiau identic din FD pentru Învățământul cu frecvență]

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere în nota finală
10.4 Curs	– Însușirea noțiunilor teoretice specifice managementului calității (standarde ISO, principii TQM); – Capacitatea de a explica și corela factorii care influențează calitatea proceselor.	**Evaluare sumativă** **Examen scris** (subiecte de tip sinteză și aplicații teoretice)	**50%**
10.5 Seminar	– Capacitatea de a aplica în practică instrumentele de evaluare în managementul calității – Abilitatea de a utiliza metode de cercetare discutate în cadrul cursului	**Evaluare continuă (pe parcurs)** **Proiect de grup** în domeniul managementului calității și **prezentare orală** susținută cu suport vizual.	**50%**
10.6 Standard minim de performanță	**Criterii pentru Nota 5:** – Participarea la procentul minim de activități de seminar stabilit prin regulamentul intern al UBV. **– Obținerea notei minime 5 (cinci) la examenul scris și a notei minime 5 (cinci) la activitatea de seminar (proiect și prezentare). Acestea sunt forme de verificare indisociabile** – Identificarea corectă a conceptelor de bază ale managementului calității și a cerințelor standardului ISO 9001. – Capacitatea de a elabora un instrument de lucru simplificat (procedură, diagramă) care să demonstreze înțelegerea proceselor operaționale în raport cu tematica aleasă pentru proiectul de grup.	**Criterii pentru Nota 10:** - Criteriile minime stabilite anterior – Demonstrarea unei viziuni critice și inovatoare asupra implementării sistemelor de management; – Realizarea unei cercetări de teren riguroase (prin mijloacele de cercetare discutate în cadrul cursurilor și seminiriilo) cu interpretarea statistică a datelor; – Coordonarea eficientă a echipei de proiect și argumentarea soluțiilor propuse prin raportare la tendințele moderne (digitalizarea calității).	

Data completării 29.09.2026

Semnătura titularului de curs
Lect. univ.dr. Stan Sergiu-Vlad

Semnătura titularului de seminar
Lect. univ.dr. Stan Sergiu-Vlad

Data avizării în department

Semnătura directorului de department
Conf.univ.dr. Vlad Daniel-Valerius