

FIȘA DISCIPLINEI

Managementul calității în comerț, turism, servicii

2017-2018

1. Date despre program

1.1	Instituția de învățământ superior	Universitatea din Pitești
1.2	Facultatea	Facultatea de Științe Economice și Drept
1.3	Departamentul	Management și Administrarea Afacerilor
1.4	Domeniul de studii	Administrarea Afacerilor
1.5	Ciclul de studii	Licență
1.6	Programul de studiu / calificarea	Economia Comerțului, Turismului și Serviciilor / Economist
1.7	Forma de învățământ	IFR

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei					Managementul calității în comerț, turism, servicii						
2.2 Titular disciplină (coordonator disciplină)					Prof. univ. dr. Mihaela Diaconu						
2.3 Titularul activităților de seminar					Prof. univ. dr. Mihaela Diaconu						
2.4	Anul de studii	III	2.5	Semestrul	1	2.6	Tipul de evaluare	E	2.7	Regimul disciplinei	O

3. Timpul total estimat

3.1	Total ore din planul de învăț.	42	3.2	Din care S.I.	28	3.3	SF / ST / L / P	14
Distribuția fondului de timp alocat studiului individual								ore
Studiu după manual, suport de curs, bibliografie și notițe								58
din care:								
- Echivalent ore curs forma IF								28
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren								25
Pregătire seminarii, teme, referate, portofolii, eseuri								20
Tutorat								3
Examinări								2
Alte activități (comunicarea bidirecțională cu titularul de disciplină)								3
3.4	Total ore studiu individual	111						
3.5	Total ore pe semestru	125						
3.6	Număr de credite	5						

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1	De curriculum	Elemente de Studiul mărfurilor, Management, Marketing
4.2	De competențe	Capacitate de analiză, sinteză, gândire divergentă

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1	De desfășurare a cursului	► Materialul de studiu este realizat în tehnologie ID/IFR
5.2	De desfășurare a seminarului	- Dotarea corespunzătoare a sălii de seminar - Participarea studenților la seminarii - Susținerea testelor de verificare - Respectarea termenelor de predare a temelor de casă

6. Competențe specifice vizate

Competențe profesionale	C.3. Gestionarea relațiilor cu clienții și furnizorii – 1 PC C.4. Gestionarea și alocarea resurselor materiale și financiare – 1 PC C.5. Asigurarea calității prestațiilor în comerț, turism și servicii – 3 PC
Competențe transversale	

7. Obiectivele disciplinei

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Familiarizarea studenților cu conceptul calității și cu procesul de asigurare a calității în cadrul unităților economice
---------------------------------------	--

7.2 Obiectivele specifice	A. Obiective cognitive 1. Cunoașterea și înțelegerea conceptelor calitate, sistemul de management al calității, asigurarea calității, îmbunătățirea calității; 2. Operarea și interpretarea conceptelor, situațiilor și proceselor asociate sistemelor de asigurare a calității în organizații; 3. Explicarea și interpretarea diferitelor metode și tehnici de analiză și îmbunătățire a calității specifice organizațiilor 4. Realizarea de studii secvențiale de implementare a calității pentru cazuri practice bine definite în condiții de asistență calificată 5. Definirea corectă a obiectului de studiu, a instrumentelor și metodelor de lucru în domeniul calității B. Obiective procedurale 1. Corelarea unor experiențe practice cu unele teorii și modele privind managementul calității 2. Identificarea unor situații concrete de aplicare a metodelor referitoare la managementul calității 3. Folosirea teoriilor și instrumentelor referitoare managementul calității. C. Obiective atitudinale 1. Capacitatea de a lucra în echipă. 2. Cultivarea unor atitudini constructive în contexte organizaționale variate.
---------------------------	--

8. Conținuturi

8.1. Studiu individual echivalent ore curs de la forma I.F. (unități de învățare)	Nr. ore	Metode de predare	Observații Resurse folosite
U1 1. Calitatea, factor al competitivității organizațiilor prestatoare de servicii 1.1. Coordonatele conceptului calitate în servicii 1.2. Orientarea către client, orientarea către calitate, satisfacția clientului – obiective strategice ale managementului modern al organizațiilor prestatoare de servicii	4 1 3		
U2 2. Evoluția conceptului calitate și contribuția caliticienilor la dezvoltarea sistemului calității 2.1. Evoluția în timp a modului de organizarea a calității 2.2. Contribuția caliticienilor la dezvoltarea sistemului calității	2 1 1		
U3 3. Fundamentele managementului calității 3.1. Managementul calității – concept 3.2. Funcțiile managementului calității 3.3. Principiile managementului calității 3.4. Politica referitoare la calitate - cadrul conceptual 3.5. Auditul calității	5 1 1 1 1 1	• Utilizare facilități platformă e-learning (chat, forum) • E-mail • Consultații	Materialul didactic este divizat în unități de studiu, care facilitează învățarea graduală și structurată.
U4 4. Sistemul de management al calității 4.1. Sistemul de management al calității - concept, etape ale implementării, certificarea calității 4.2. Standardul și familia standardelor aplicate în dezvoltarea sistemului de management al calității 4.3. Documentația sistemului de management al calității 4.4. Particularitățile asigurării calității în domeniul serviciilor	8 1 2 3 2		
U5 5. Îmbunătățirea continuă a calității în organizațiile prestatoare de servicii 5.1. Îmbunătățirea calității - preocupare permanentă a organizației modern 5.2. Metode și tehnici specifice strategiei îmbunătățirii continue 5.3. Măsuri de îmbunătățire a calității serviciilor în unitățile turistice 5.4. Modele ale excelenței în afaceri și în turism	9 2 2 3 2		
Bibliografie 1. Lelia Chiru, Vasile Dinu, Antonia Cristiana Enache, Anca Gabriela Ilie, Irina Gabriela Maiorescu, Marieta Olaru, Bogdan Cristian Onete, Rodica Pamfilie, Roxana Sârbu, Violeta Simionescu, Calitate si excelența in afaceri, Editura A.S.E., București, 2013 2. Ciobanu Varvara - Cum îmbunătățim calitatea-ghid practic, Editura Economică, 2009 3. Diaconu Mihaela- Managementul calității în comerț, turism, servicii, Editura Universității din Pitești, 2017 4. Diaconu Mihaela - Management, marketing în servicii, Editura Independența Economică, Pitești, 2007 5. Diaconu Mihaela- Managementul calității, Editura Universitaria , Craiova, 2011 6. Militaru Cezar, Drăguș Bogdănel, Zafir Adriana – Management prin calitate, Editura Universitară, București, 2014 7. Olaru Marieta ș.a.- Managementul calității, suport de curs, Editura ASE, 2009-2010 8. C. Oprean, M. Țițu - Managementul calității în economia și organizația bazate pe cunoștințe, Editura AGIR, 2008 9. Pop Cecilia - Managementul calității, Editura Alfa , Iași, 2007.			

8.2. Aplicații: Seminar		Nr. ore	Metode de predare	Observații Resurse folosite
1	Seminar organizatoric: prezentarea obiectivelor disciplinei, a competențelor vizate, conținutul portofoliului de activități	1	- dialogul - dezbateri lucru în echipă - conversația euristică	Scurte prezentări în power-point pentru stimularea exercițiului, Studii de caz, Fascicule din lucrarea practică
2	Cadru conceptual al politicii calității	1		
3	Modalități de implementare a principalelor procese ale sistemului de management al calității - managementul relațiilor cu clienții - managementul resurselor umane - managementul procesului de realizare a produselor/ serviciilor	2		
4	Proceduri operaționale referitoare la asigurarea calității aplicate în cadrul unităților economice	4		
5	Modalități de abordare a relației cu clientul - cum aflăm ce își doresc clienții ? - cuantificarea satisfacției clientului - tehnici de investigație a calității produselor, serviciilor - procedură privind oferirea de produse, servicii de calitate de prima dată - principiile CRM	4		
6	Evaluarea furnizorilor	2		
Bibliografie 1. Lelia Chiru, Vasile Dinu, Antonia Cristiana Enache, Anca Gabriela Ilie, Irina Gabriela Maiorescu, Marieta Olaru, Bogdan Cristian Onete, Rodica Pamfilie, Roxana Sârbu, Violeta Simionescu, Calitate si excelenta in afaceri, Editura A.S.E., București, 2013 2. Ciobanu Varvara - Cum îmbunătățim calitatea-ghid practic, Editura Economică, 2009 3. Diaconu Mihaela - Management, marketing în servicii, Editura Independenta Economica, Pitesti, 2007 4. Diaconu Mihaela- Managementul calității, Editura Universitaria , Craiova, 2011 5. Militaru Cezar, Drăguș Bogdănel, Zafir Adriana – Management prin calitate, Editura Universitară, București, 2014 6. Olaru Marieta ș.a.- Managementul calității, suport de curs, Editura ASE, 2009-2010 7. C. Oprean, M. Țițu - Managementul calității în economia și organizația bazate pe cunoștințe, Editura AGIR, 2008 8. Pop Cecilia - Managementul calității, Editura Alfa , Iași, 2007.				

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

- corectitudinea și acuratețea folosirii conceptelor și modelelor referitoare la managementul calității din domeniul comerțului, turismului, serviciilor vor satisface așteptările reprezentanților angajatorilor din domeniul economic
- competențele procedurale și atitudinale ce vor fi achiziționate la nivelul disciplinei – vor satisface așteptările reprezentanților mediului de afaceri

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.4 Studiu individual, echivalent curs de la forma I/F.	- corectitudinea și exhaustivitatea cunoștințelor; - coerența logică; - gradul de asimilare a limbajului de specialitate	Evaluare scrisă finală	50%
10.5 Seminar	- capacitatea de a opera cu cunoștințele asimilate; - capacitatea de aplicare în practică	Participare activă la seminarii și realizarea portofoliului de activități Test de verificare	40% 10%
10.6 Standard minim de performanță	Cunoașterea conceptelor de bază proprii disciplinei și explicarea interdependențelor dintre ele, respectiv conceptul calitate, sistemul de management al calității, organizarea activității de asigurare a calității într-o organizație		

Data completării
22 septembrie 2017

Titular disciplină,
Prof. univ. dr. Mihaela DIACONU

Titular de seminar,
Prof. univ. dr. Mihaela DIACONU

Data aprobării în Consiliul departamentului,
03 octombrie 2017

Director de departament,
(prestator)
Conf. univ. dr. Daniela Mihai

Director de departament,
(beneficiar),
Conf. univ. dr. Daniela Mihai

Director Centrul IFR
Conf univ dr Mădălina Brutu