

FIȘA DISCIPLINEI
Anul universitar 2025-2026
Anul de studiu II / Semestrul 1

1. Date despre program

1.1. Instituția de învățământ superior	Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia
1.2. Facultatea	De Drept și Științe Sociale
1.3. Departamentul	Științe Sociale
1.4. Domeniul de studii	Asistență Socială
1.5. Ciclul de studii	Master
1.6. Programul de studii/calificari COR/grupă de bază ESCO*	Proiectarea și managementul serviciilor sociale și de sănătate

* conform Planului de învățământ

2. Date despre disciplină

2.1. Denumirea disciplinei	Managementul calității			2.2. Cod disciplină	PMS 207		
2.3. Titularul activității de curs	Conf. Univ.dr. Buțiu Călina Ana						
2.4. Titularul activității de seminar / laborator	Conf. Univ.dr. Buțiu Călina Ana						
2.5. Anul de studiu	II	2.6. Semestrul	1	2.7. Tipul de evaluare (E/C/VP)	C	2.8. Regimul disciplinei (O – obligatorie, Op – opțională, F – facultativă)	Op

3. Timpul total estimat

3.1. Numar ore pe saptamana	2	din care: 3.2. curs	2	3.3. seminar/laborator	-
3.4. Total ore din planul de învățământ	28	din care: 3.5. curs	28	3.6. seminar/laborator	-
Distribuția fondului de timp					ore
a. Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					50
b. Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					40
c. Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					28
d. Tutoriat					2
e. Examinări					2
f. Alte activități universitare (vizite de studiu, consultații proiecte, etc.)					-

3.7 Total ore studiu individual (a+b+c)	118
3.8 Total ore activități universitare (d+e+f+3.4)	32
3.9 Total ore pe semestru (3.7+3.8)	150
3.10 Numărul de credite**	6

* 1 credit = 25 ore

**Se recomandă ca 3.7 să fie mai mare sau egal cu 3.8

4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1. de curriculum	-
4.2. de competențe	-

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	- Participare activă - Sala dotata cu videoproiector/tabla smartboard
5.2. de desfășurarea a seminarului/laboratorului	-

6. Competențe specifice acumulate

Competențe/rezultate ale învățării specifice programului de studii –	R3 -Aplică abordarea holistică în domeniul serviciilor sociale R4- Aplică luarea deciziilor în domeniul asistenței sociale R5 - Aplică standarde de calitate în domeniul serviciilor sociale R6 - Face trimiteri la resursele comunității pentru utilizatorii serviciilor R7 - Demonstrează leadership în cazurile de asistență socială R11 - Acceptă propria răspundere
----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Competențe/rezultate ale învățării specifice domeniului și ramurii de știință– prevăzute în standardele ARACIS în vigoare	-
Competențe transversale	-

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor specifice acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Dezvoltarea competențelor de proiectare, implementare și evaluare a sistemelor de management al calității, în vederea asigurării performanței organizaționale și a îmbunătățirii continue a serviciilor.
7.2 Obiectivele specifice	După parcurgerea disciplinei, studenții vor putea: <ul style="list-style-type: none"> • Explică conceptele și principiile managementului calității • Analizează standardele și sistemele de management al calității (ISO) • Aplica instrumente de evaluare și control al calității • Elaborează proceduri și politici de asigurare a calității • Evaluează performanța organizațională din perspectiva calității

8. Conținuturi*

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
1. Introducere în managementul calității	Prelegere Conversație exemplificări	2 ore
2. Evoluția conceptului de calitate	Prelegere Conversație exemplificări	2 ore
3. Principiile managementului calității totale	Prelegere Conversație exemplificări	2 ore
4. Standarde de calitate	Prelegere Conversație exemplificări	2 ore
5. Sistemele de management al calității	Prelegere Conversație exemplificări	2 ore
6. Planificarea calității	Prelegere Conversație exemplificări	2 ore
7. Controlul și asigurarea calității	Prelegere Conversație exemplificări	2 ore
8. Instrumente ale calității	Prelegere Conversație exemplificări	2 ore
9. Auditul calității	Prelegere Conversație exemplificări	2 ore
10. Managementul riscurilor în calitate	Prelegere Conversație exemplificări	2 ore
11. Îmbunătățirea continuă	Prelegere Conversație exemplificări	2 ore
12. Managementul calității în servicii	Prelegere Conversație exemplificări	2 ore
13. Satisfacția beneficiarilor	Prelegere Conversație exemplificări	2 ore

14. Tendințe și inovații în managementul calității	Prelegere Conversație exemplificări	2 ore
Bibliografie		
<ol style="list-style-type: none"> ISO. (2015). ISO 9001: Quality management systems – Requirements. International Organization for Standardization. Oakland, J. S. (2018). Total quality management and operational excellence. Routledge. Goetsch, D. L., & Davis, S. (2016). Quality management for organizational excellence. Pearson. Juran, J. M., & De Feo, J. A. (2017). Juran's quality handbook. McGraw-Hill. European Commission. (2020). Quality management in public services. 		
8.2. Seminar-laborator		
1. Analiza unui sistem de management al calității	Prezentări Dezbateri Studii de caz	4 ore
2. Aplicarea instrumentelor calității	Prezentări Dezbateri Studii de caz	4 ore
3. Elaborarea unei proceduri de calitate	Prezentări Dezbateri Studii de caz	4 ore
4. Evaluarea satisfacției beneficiarilor	Prezentări Dezbateri Studii de caz	4 ore
5. Simulare audit de calitate	Prezentări Dezbateri Studii de caz	4 ore
6. Analiza riscurilor	Prezentări Dezbateri Studii de caz	4 ore
7. Proiect de implementare a unui sistem de calitate	Prezentări Dezbateri Studii de caz	4 ore
Bibliografie		
<ol style="list-style-type: none"> Olaru, M. (2018). Managementul calității. București: Editura Economică. Brătianu, C. (2019). Managementul calității în organizații. București: Editura Universitară. Popa, I. (2017). Managementul calității totale. București: Editura Economică. Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2020). Managing for quality and performance excellence. Cengage. Hoyle, D. (2017). ISO 9000 quality systems handbook. Routledge. 		

* temele de curs și seminar/laborator trebuie să acopere în întregime obiectivele specifice formulate la secțiunea 7.2.

* temele abordate la curs și cele de la seminar pot fi proiectate atât în relație de complementaritate, cât și/sau în relație de aprofundare a tematicii.

* este recomandabil ca elaborarea fișei disciplinei să fie făcută în echipă de către titularul de curs și cel de seminar/laborator, eventual de către toți titularii aceleiași discipline, acolo unde mai multe persoane predau aceeași disciplină.

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

Conținuturile disciplinei „Managementul calității” sunt aliniate cu direcțiile actuale ale comunității epistemice din domeniul managementului și al științelor organizaționale, integrând concepte, modele și instrumente relevante pentru asigurarea și îmbunătățirea calității. Tematica disciplinei reflectă standarde internaționale recunoscute și abordări moderne privind managementul performanței și satisfacția beneficiarilor.

Disciplina răspunde cerințelor angajatorilor din sectorul public și privat, prin formarea unor competențe aplicative privind implementarea sistemelor de management al calității și evaluarea serviciilor. Metodele didactice utilizate, bazate pe aplicații practice, studii de caz și simulări, contribuie la dezvoltarea competențelor profesionale și facilitează integrarea absolvenților în organizații orientate spre performanță și calitate.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
10.1 Curs	Examen scris pe baza a două subiecte pentru care se întocmește barem de corectare.	Examen scris	100%
10.2 Seminar	-	-	-
10.3 Laborator	-	-	-
10.4 Proiect	-	-	-
10.5 Standard minim de performanță: 50% rezultat după însumarea punctajelor ponderate conform pct.10.1 și 10.2			

Data completării**Semnătura titularului de curs****Semnătura titularului de seminar**

17. 09.2025

Data avizării în departament

25.09.2025

Semnătura directorului de departament

ANEXĂ LA FIȘA DISCIPLINEI

11. Evaluare – mărire de notă

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
11.1 Curs	Examen scris pe baza a două subiecte pentru care se întocmește barem de corectare.	Examen scris	100%
11.2 Seminar	-	-	-
11.3 Laborator	-	-	-
11.4 Proiect	-	-	-
11.5 Standard minim de performanță: 50% rezultat după însumarea punctajelor ponderate conform pct.10.1 și 10.2			

12. Evaluare – restanță

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota finală
12.1 Curs	Examen scris pe baza a două subiecte pentru care se întocmește barem de corectare.	Examen scris	100%
12.2 Seminar	-	-	-
12.3 Laborator	-	-	-
12.4 Proiect	-	-	-
12.5 Standard minim de performanță: 50% rezultat după însumarea punctajelor ponderate conform pct.10.1 și 10.2			

*Formulare orientativă

**Dacă disciplina are prevăzute ore de laborator trebuie prevăzute modalitățile de recuperare a acestora.