

## FIȘA DISCIPLINEI

### 1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea Babeș/ Bolyai Cluj-Napoca
1.2 Facultatea	Facultatea de Geografie
1.3 Departamentul	Departamentul Geografie Regională și Planificare Teritorială
1.4 Domeniul de studii	Geografia turismului, linia de studiu în limba germană
1.5 Ciclul de studii	Licență
1.6 Specializarea / Programul de studii	Geografia turismului (în limba germană)

### 2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Managementul calității in turism						
2.2 Titularul activităților de curs	Prof. dr. Mihaela Drăgan						
2.3 Titularul activităților de seminar	Prof. dr. Mihaela Drăgan						
2.4 Anul de studii	3	2.5 Semestrul	6	2.6 Tipul de evaluare	C	2.7 Regimul disciplinei	DOpt

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

3.1 Număr de ore pe săptămână	3	din care: 3.2 curs	2	3.3 seminar/laborator	1
3.4 Total ore din planul de învățământ	36	din care: 3.5 curs	24	3.6 seminar/laborator	12
Distribuția fondului de timp					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					30
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					25
Pregătire seminarii/laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					25
Tutoriat					5
Examinări					4
Alte activități.....					
<b>3.7 Total ore studiu individual</b>	<b>89</b>				
<b>3.8 Total ore pe semestru</b>	<b>125</b>				
<b>3.9 Numărul de credite</b>	<b>5</b>				

#### 4. Precondiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	Nu este cazul
4.2 de competențe	Cunostinte de limba germane, minim nivel B1.

#### 5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1. de desfășurare a cursului	Videoproiector, tablă
5.2. de desfășurare a seminarului/laboratorului	Tablă

#### 6. Competențele specifice acumulate

<b>Comp etențe profesi onale</b>	C3 Elaborarea și implementarea sistemului managerial și a subsistemelor sale (alocare și realocare de resurse și activități) C5 Asistenta în managementul resurselor umane C6. Elaborarea și gestionarea de planuri de afaceri și programe de activități specifice domeniului
<b>Comp etențe transv ersale</b>	Abilitatea de lucru în cadrul sistemelor de management al calitatii, abilități de utilizare a instrumentelor de lucru IT specifice managementului calitatii, rezolvarea de probleme și implementarea sistemelor de management al calitatii.

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

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Cursul vizează cunoașterea principalelor probleme, a conceptelor teoretice și soluțiilor practice legate de managementul calității totale.
7.2 Obiectivele specifice	1. Definirea conceptului de calitate ținând cont de relativitatea acestuia; 2. Însușirea conceptului de management total al calității; 3. Însușirea problemelor legate de implementarea sistemelor de managementul calității; 4. Cunoașterea și utilizarea instrumentelor de îmbunătățire a calității organizaționale; 5. Realizarea analizei costurilor calității în cadrul unei firme.

#### 8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare	Observații
Definirea conceptului de calitate	Prelegere	1 întâlnire
Managementul calității totale	Prelegere	2 întâlniri
Planificarea strategică a calității	Prelegere	2 întâlniri
Sistemul de management al calității	Prelegere	2 întâlniri
Standardele ISO	Prelegere	2 întâlniri
Premiile calității	Prelegere	1 întâlnire
Costurile calității	Prelegere	1 întâlnire

Instrumente utilizate în îmbunătățirea calității	Prelegere	2 întâlniri
<p><b>Bibliografie:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beckford J. Quality: a critical introduction: Taylor &amp; Francis; 2009.</li> <li>2. Brassard, M., Finn, L. and Ginn, D., The Six SIGMA Memory Jogger II: A Pocketguide of Tools for Six SIGMA Improvement Teams, Goal QPC Inc, 2002.</li> <li>3. Breyfogle FW, Cupello JM, Meadows B. Managing Six Sigma: a practical guide to understanding, assessing, and implementing the strategy that yields bottom line success: Wiley-Interscience; 2001.</li> <li>4. Breyfogle FW. Implementing Six Sigma: smarter solutions using statistical methods: Productivity Press; 2003.</li> <li>5. Dahlgard JJ, Kristensen K, Kanji GK. Fundamentals of total quality management: process analysis and improvement: Routledge; 2005.</li> <li>6. Evans JR, Lindsay WM. The management and control of quality: South-Western College Publishing, 1999.</li> <li>7. Hoyle, D. and J. Thompson, ISO 9000: 2000: auditing using the process approach, Butterworth-Heinemann, 2002.</li> <li>8. Ilieș, L., Crișan, E., Managementul calității totale, Editura Risoprint, Cluj-Napoca, 2011.</li> <li>9. Ilieș, L., Managementul calității totale, Editura Dacia, Cluj-Napoca, 2003.</li> <li>10. Juran J, Gryna F, Bingham R. Quality Handbook. Republished McGraw-Hill. 1999.</li> <li>11. Kemp, S., Quality management demystified, McGraw-Hill, 2006.</li> <li>12. McCarty, T., Daniels, L., Bremer, M. and Gupta, P., The Six Sigma black belt handbook, McGraw-Hill New York, 2005.</li> <li>13. Mutafelija, B. and H. Stromberg, Systematic process improvement using ISO 9001: 2000 and CMMI, Artech House Publishers, 2003.</li> <li>14. Olaru, M., Managementul calității, Editura Economică, București, 2003.</li> <li>15. Rusu, B., Managementul calității totale în firmele mici și mijlocii, Editura Economică, București, 2001.</li> </ol> <p><b>Bibliografie in limba germana:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilo Pfeifer, Qualitätsmanagement – Strategien - Methoden- Techniken – 3., vollig ueberarbeitete und erweiterte Auflage, Carl Hanser Verlag Muenchen Wien 2001</li> <li>2. Mihaela Drăgan – Umfassendes Qualitätsmanagement – Editura Presa Universitară Clujeană – Cluj-Napoca, 172 pag. ISBN – 594 – 8422 – 01111 – 0, 2012</li> <li>3. Geiger, W.: „Grundlegende Betrachtungen zum Qualitätsbegriff“. In: „Qualitätssicherung im Spritzgießbetrieb“. VDI- Verlag, Düsseldorf 1987</li> <li>4. Harrington, H. J.: Poor Quality Cost. Marcel Dekker Inc. Verlag, New York und ASQC Quality Press, Milwaukee 1987</li> <li>5. Masing, W.: Qualitätslehre.DGQ- Schrift 11-19. 7.Aufl. Beuth Verlag, Berlin 1989</li> <li>6. Stumpf, Th.: Qualitätsplanung. Qualität und Zuverlässigkeit. Bd. 21, 1976.</li> </ol>		
<b>8. 2 Seminar/laborator</b>	Metode de predare	Observații
Analiza politicilor și manualelor calității ale unor firme	Exerciții	2 întâlniri
Harta procesuală și procedurile operaționale	Exerciții	2 întâlniri
Utilizarea instrumentelor de îmbunătățire a calității în	Exerciții	2 întâlniri

**Bibliografie:**

1. Beckford J. Quality: a critical introduction: Taylor & Francis; 2009.
2. Brassard, M., Finn, L. and Ginn, D., The Six SIGMA Memory Jogger II: A Pocketguide of Tools for Six SIGMA Improvement Teams, Goal QPC Inc, 2002.
3. Breyfogle FW, Cupello JM, Meadows B. Managing Six Sigma: a practical guide to understanding, assessing, and implementing the strategy that yields bottom line success: Wiley-Interscience; 2001.
4. Breyfogle FW. Implementing Six Sigma: smarter solutions using statistical methods: Productivity Press; 2003.
5. Dahlggaard JJ, Kristensen K, Kanji GK. Fundamentals of total quality management: process analysis and improvement: Routledge; 2005.
6. Evans JR, Lindsay WM. The management and control of quality: South-Western College Publishing, 1999.
7. Hoyle, D. and J. Thompson, ISO 9000: 2000: auditing using the process approach, Butterworth-Heinemann, 2002.
8. Ilieș, L., Crișan, E., Managementul calității totale, Editura Risoprint, Cluj-Napoca, 2011.
9. Ilieș, L., Managementul calității totale, Editura Dacia, Cluj-Napoca, 2003.
10. Juran J, Gryna F, Bingham R. Quality Handbook. Republished McGraw-Hill. 1999.
11. Kemp, S., Quality management demystified, McGraw-Hill, 2006.
12. McCarty, T., Daniels, L., Bremer, M. and Gupta, P., The Six Sigma black belt handbook, McGraw-Hill New York, 2005.
13. Mutafelija, B. and H. Stromberg, Systematic process improvement using ISO 9001: 2000 and CMMI, Artech House Publishers, 2003.
14. Olaru, M., Managementul calității, Editura Economică, București, 2003.
15. Rusu, B., Managementul calității totale în firmele mici și mijlocii, Editura Economică, București, 2001.

**Bibliografie in limba germana:**

1. Tilo Pfeifer, Qualitätsmanagement – Strategien - Methoden- Techniken – 3., vollig ueberarbeitete und erweiterte Auflage, Carl Hanser Verlag Muenchen Wien 2001
2. Mihaela Drăgan – Umfassendes Qualitätsmanagement – Editura Presa Universitară Clujeană – Cluj-Napoca, 172 pag. ISBN – 594 – 8422 – 01111 – 0, 2012

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

Disciplina este mereu înnoită cu ultimele noutăți din domeniu: noi standarde și noi practici privind managementul calității la nivel organizațional. De asemenea, studiile de caz sunt puternic ancorate în realitate, fiind analizate politici în domeniul calității, manuale ale calității, proceduri operaționale din firmele românești, și, dacă se poate, chiar locale. Îmbunătățirile organizaționale și utilizarea instrumentelor se face pe baza unor exemple cât mai recente și cât mai relevante din practica internă și internațională.

**10. Evaluare**

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere în nota finală
10.4 Curs	Definirea conceptului de calitate în cel puțin 3 moduri	Examen scris	70%
	Cunoașterea principalelor aspecte teoretice privind managementul calității totale		
	Cunoașterea principalelor aspecte teoretice privind planificarea strategică a calității		
	Explicarea conținutului unui sistem de management al calității		
	Cunoașterea principalelor elemente teoretice și practice privind standardele ISO ale calității		
	Cunoașterea conținutului premiilor calității		
	Cunoașterea aspectelor teoretice privind cele trei categorii mari ale costurilor calității		
	Cunoașterea principalelor instrumente utilizate în îmbunătățirea calității		
10.5 Seminar	Cunoașterea principalelor elemente ale unei politici în domeniul calității	Evaluare continuă la seminar și prezentare proiect – portofoliu la finalul semestrului	30%
	Cunoașterea principalelor elemente ale unui manual al calității		
	Realizarea unei hărți procesuale la nivelul unei firme		
	Realizarea unei proceduri operaționale la nivelul unei activități		
	Prezentarea unui exemplu real de îmbunătățire a calității utilizând cel puțin unul din instrumentele calității		
10.6 Standard minim de performanță			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cunoașterea scopului managementului calității la nivel organizațional</li> <li>• Cunoașterea conținutului unui manual al calității</li> <li>• Realizarea unei hărți procesuale organizaționale.</li> </ul>			

Data completării

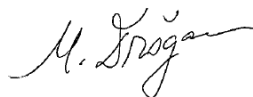
12.08.2019

Semnătura titularului de curs

Prof. dr. Mihaela Drăgan

Semnătura titularului de seminar

Prof. dr. Mihaela Drăgan



Data avizării în departament

Semnătura directorului de departament



