Syllabus de l'ECUE 532: Management de la qualité

Licence (Mention)	**Sciences de Gestion**
Parcours (Spécialité)	GRH
Intitulé de l'UE	**Droit et Management de la qualité**
Intitulé de l'ECUE	**Management de la qualité**
Volume horaire COURS	**42**
Volume horaire TD	**0**
Nombre de crédits	**3**
Coefficient	**1,5**
Semestre	**S5**
Cible (filière et niveau)	**3ème année sciences de gestion Option GRH**

Prérequis

CONNAISSANCES PRÉALABLES NÉCESSAIRES

•

Description et objectif

- Comprendre les concepts clés de la qualité à travers une approche historique, ses définitions ainsi que l'étude de ses principes et de ses outils.
- Maîtriser les enjeux de la qualité totale.
- Etre capable d'utiliser les outils pour animer la qualité en entreprise.

Plan du cours

CHAPITRE 1 : Histoire et Concepts clés de la Qualité

Introduction -

Section 1 – l'approche historique de la qualité

Section 2 – Les gourous de la qualité

Section 3 – les concepts clés de la qualité

CHAPITRE 2 : Les Enjeux de la Qualité

Introduction -

Section 1 –le capital client et le capital humain

Section 2 – le capital organisationnel ou l'approche processus

Section 3 – la capital innovation et le développement durable

CHAPITRE 3 : Les normes ISO et la certification
Introduction -
Section 1 – La normalisation et la certification
Section 2 – Les principes du management de la qualité
Section 3 – Lecture et commentaires de la norme ISO9001(2015)
Conclusion -
Méthode d'évaluation et régime d'examens **REGIME MIXTE :** *La note d'évaluation de l'étudiant :* • *70% note à l'examen écrit* • *+ 30% notes de TD (exposés, participation, assiduité, etc.)* **CONTROLE CONTINU :** Il représente 30% de la note finale. Il se compose de la moyenne des notes suivantes : - Note sur les travaux à rendre par les étudiants. - Note sur un projet académique à élaborer par des groupes d'étudiants et à présenter oralement en classe. - Note de participation et d'assiduité en classe. Celle-ci est principalement accordée en fonction de la pertinence de la participation aux activités pédagogiques. **EXAMEN FINAL :** Il représente 70% de la note finale. Il prendra la forme d'un examen sur table.
Profil du formateur Spécialiste du management
Références Bibliographiques - Alain-Michel Chauvel « Au-delà de la certification - De la conformité à la performance »(Editions d'Organisation, 2002). - Claude-Yves Bernard : Le management par la qualité totale –« L'excellence en efficacitéet en efficience opérationnelles » ; (Afnor, 2000) - Carol Kennedy « Toutes les théories du management. »(Maxima, 2008) - Fons Trompenaars, Charles Hampden-Turner « L'entreprise multiculturelle - Le livre deréférence sur le management interculturel. » (Maxima, 2008) - R. Ernoul : « *Le grand livre de la qualité - Management de la qualité dans l'industrie, uneaffaire de méthodes* » (Afnor, 2013) - Patrick Iribarne, Stéphane Verdoux *: « L'autoévaluation des performances à travers le modèle EFQM - Guide de terrain pour réussir -»* (Afnor, 2006) - Sylvie Mayeur Guide opérationnel de la Qualité – « Faut-il tuer la Qualité Totale ? »(Maxima, 2003) - Shoji Shiba, Alan Graham, David Walden : « TQM : 4 révolutions du management - Manuel d'apprentissage et de mise en œuvre du Management par la Qualité Totale » (Dunod, 1997) - Vincent Laboucheix « Traité de la Qualité Totale - Les nouvelles règles du management des années 90 »(Dunod, 1993)

- Vincent Laboucheix « Traité de la Qualité Totale - Les nouvelles règles du management des années 90 »(Dunod, 1993)
- William Edwards Deming *« Hors de la Crise »* (Economica, 2002)