

Gestion par la qualité

Domaine	Economie et Services
Filière	Economie d'entreprise
Orientation	Economie d'entreprise (EE)
Mode de formation	Plein temps

Informations générales

Nom:	:	Gestion par la qualité
Identifiant:	:	HEG-GesQua
Année académique	:	2019-2020
Responsable:	:	Damien Hoffmann
Charge de travail:	:	60 heures d'études
Périodes encadrées:	:	30 (= 22.5 heures)

Semestre	E1	S1	S2	E2	S3	S4	E3	S5	S6
Cours					30				

Connaissances préalables recommandées

Aucunes.

Objectifs

Au terme de l'unité d'enseignement, l'étudiant-e doit :

1. Définir les différents termes qualité et l'évolution du concept qualité
2. Distinguer la diversité et les différents types de référentiels
3. Comprendre les différentes formes d'évaluation de la qualité
4. Connaître la famille de normes managériales ISO 9000 et leurs caractéristiques
5. Comprendre les composantes d'un système de management par la qualité
6. Définir les éléments composant la boucle d'amélioration

Contenu et formes d'enseignement

Répartition des périodes indiquée à titre informatif.

Cours: 30 périodes

- | | |
|--|---|
| - Introduction, définitions de la qualité et situation dans le monde de l'entreprise | 4 |
| - Identification et analyse de référentiels | 6 |
| - Développement d'un système de management de la qualité : la famille de normes ISO 9000 | 8 |
| - Evaluation de la qualité : les outils alimentant la boucle d'amélioration continue | 9 |

- Introduction au travail de groupe, accompagnement, coaching des groupes

3

Bibliographie

- **Jaccard Michel**, Objectif qualité ; Introduction aux systèmes de management de performance et de durabilité. PPUR, Lausanne, 2010
- **Margerand Jean, Gillet-Goinard Florence**, Manager la qualité pour la première fois, Eyrolles, Paris, 2006
- **Cattan Michel**, Guide des processus, Passons à la pratique ; AFNOR, Saint-Denis, 2005
- **Pommeret Benoît**, La boîte à outils de l'organisation, Dunod, Paris, 2013
- **Gillet-Goinard Florence, Seno Bernard**, La boîte à outils du responsable qualité, Dunod, Paris, 2016
- **Paris Frédéric, Gandy Jean-Marie**, Etablir mes documents ISO 9001 version 2015, Le couteau suisse de la qualité, AFNOR, Saint-Denis, 2016
- **Chauvel Alain-Michel**, Méthodes et outils pour résoudre un problème, Dunod, Paris, 2006
- **Demestrecoux Radu**, La boîte à outils du lean, Dunod, Paris, 2019

Contrôle de connaissances

Cours:

Rédaction d'un rapport d'analyse par groupe et présentation en classe (100 % de la note finale).

Calcul de la note finale

Note finale = moyenne cours x 1

Fiche validée le 15.08.2019 par Borter Silna