

Gestion par la qualité

Domaine	Economie et Services
Filière	Economie d'entreprise
Orientation	Economie d'entreprise (EE)
Mode de formation	Temps partiel/En emploi

Informations générales

Nom	: Gestion par la qualité
Identifiant	: HEG-GesQua
Années académiques	: 2020-2021, 2021-2022, 2022-2023
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	E4	S7	S8
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

Examen : L'atteinte de l'ensemble des objectifs de formation sera vérifiée lors d'un contrôle final commun écrit d'une durée de 90 minutes.

Matériel autorisé :

- Aucun matériel, ni documentation autorisés

Calcul de la note finale

Note finale = moyenne examen x 1