

Management par la qualité

Composante
Institut d'Administration des Entreprises (IAE)

En bref

- # **Langue(s) d'enseignement:** Français
- # **Méthodes d'enseignement:** En présence
- # **Ouvert aux étudiants en échange:** Non

Présentation

Description

Progressivement durée les 2 dernières décennies, le rôle de la Qualité en entreprise est passé du Contrôle Qualité à l'Assurance Qualité.

Du simple contrôle des produits ou services avant livraison aux clients, les entreprises cherchent aujourd'hui à optimiser l'ensemble de leurs processus et à être efficace dès 'le premier coup'.

Le pilotage de la Qualité des processus est donc devenu un facteur clé de compétitivité pour les entreprises.

Objectifs

Objectifs :

- Comprendre les enjeux et le principe d'un Système de Management par la Qualité.
- Être capable de s'intégrer avec facilité dans une entreprise certifiée ISO9001.
- Être capable de mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue dans son service.
- Être capable de participer à l'optimisation des processus d'une entreprise. Présentation du cours Étude des 7 principes fondamentaux d'un système de management de la qualité selon la norme ISO9001. Un lien concret est établi entre les 7 principes et ce qui se fait dans les entreprises des étudiants. Utilisation des outils de la Qualité. Indicateurs et les tableaux de bord.

- Méthode de résolution de problème. Étude de cas : mise en place d'une démarche qualité dans un service commercial selon les exigences de la norme ISO9001.

Heures d'enseignement

TD	TD	6h
CM	CM	8h

Programme détaillé

Introduction / Objectifs
Historique et Coût d'Obtention de la Qualité
Les Normes
L'ISO 9001
Le système documentaire
La satisfaction Client
Animer la Qualité : Indicateurs et tableaux de bord
Les Outils de résolution de problèmes

Compétences visées

- Mettre en œuvre une compétence professionnelle en adéquation avec les qualitatifs légaux et managériaux

Bibliographie

Maîtriser les processus de l'entreprise Michel Cattan, Nathalie Idrissi AFNOR Patrick Knockaert Guide des processus Michel Cattan, AFNOR

Maîtrise de la qualité et le management éthique Daniel Boéri, MAXIMA

Les dix clés pour réussir sa certification ISO9001 2015 Claude Pinet, AFNOR

Concevoir et réaliser une enquête de satisfaction Jean Philippe Faivre, AFNOR des clients L'ISO 9001 facile Claude Pinet, AFNOR

Optimiser. Gestion et qualité pour créer de la valeur Thierry Guillemain, DUNOD Au cœur de l'ISO9001 2015, AFNOR

Infos pratiques

Lieu(x)

Poitiers-Centre Ville

En savoir plus

<https://iae.univ-poitiers.fr>