

<b>MGT 3532</b>		<b>MANAGEMENT DE LA QUALITE ET CERTIFICATION</b>			
<b>NIVEAU: LICENCE</b>	<b>CREDITS 3</b>	<b>CLASSE :</b>	<b>3EME ANNEE MANAGEMENT</b>	<b>SEMESTRE</b>	<b>S1</b>
<b>VOLUME HORAIRE</b>	<b>42 H COURS</b>		<b>MODALITES DE CONTROLE DES CONNAISSANCES</b>	<b>EXAMEN FINAL :</b>	<b>70%</b>
	<b>21 H TD</b>			<b>CONTROLE CONTINU:</b>	<b>30%</b>

### DESCRIPTIF DU COURS

- Ce cours est une introduction aux concepts de base de la gestion de la qualité, ses principes et ses outils.

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A la fin de cette formation, les étudiants devraient être en mesure de:

- 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.
- Être capable d'utiliser les outils pour animer la qualité en entreprise.

### PRE-REQUIS

Gestion de la production

### CONTENU

#### **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)

### **BIBLIOGRAPHIE INDICATIVE**

-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 efficacité et en efficience opérationnelles » ; (Afnor, 2000)

-Carol Kennedy « Toutes les théories du management. »(Maxima, 2008)

-Fons Trompenaars, Charles Hampden-Turner « L'entreprise multiculturelle - Le livre de référence sur le management interculturel. » (Maxima, 2008)

-R. Ernoul : « Le grand livre de la qualité - Management de la qualité dans l'industrie, une affaire de méthodes » (Afnor, 2013)

-Patrick Iribarne, Stéphane Verdoux : « L'autoévaluation des performances à travers le modèle EFQM -Guide de terrain pour réussir -»