

NIVEAU « MASTER »

MENTION IES PARCOURS DI

METHODES & OUTILS DE LA QUALITE

ENSEIGNANT :

Nom : Mandal
Prénom : Julie
Mail : Julie_mandal@yahoo.fr

OBJECTIFS DE L'ENSEIGNEMENT :

- Sensibiliser au management de la qualité ;
- Faire découvrir les principes de base de fonctionnement d'un système qualité ISO9001;
- Se familiariser avec les quelques outils qualité essentiels à maîtriser ; Comprendre la légitimité de chaque outil en entreprise;
- Sensibiliser sur les métiers liés à la Qualité dans les organisations (TPE/PME et grands groupes);
- Présenter les outils fondamentaux à connaître pour animer la qualité en entreprise.

PRÉ-REQUIS :

Aucun pré-requis nécessaire

PLAN / SOMMAIRE :

- Principes fondamentaux de la Qualité
- Les enjeux de la Politique Qualité en entreprise
- Les objectifs d'une démarche Qualité
- Les différentes normes Iso
- Focus sur la norme ISO 9001 v 2015
- Les outils incontournables de la Qualité
- L'approche processus
- Les indicateurs et outils Qualité
- Les coûts de non qualité
- La satisfaction client
- Audits : but & méthodologie
- L'analyse des risques

ELEMENTS BIBLIOGRAPHIQUES :

- « Hors de la crise » - W. Edwards DEMING
- « Management de la Qualité » - F. Canard