Contenus

Code du Cours	Nom du Cours	Semestre du Cours	Cours Théoriques	Travaux Dirigés (TD)	Travaux Pratiques (TP)	Crédit du Cours	ECTS
IND366	Management de qualité totale	6	3	0	0	4	4

Cours Pré-Requis	
Conditions d'Admission au Cours	

Langue du Cours	Français
Type de Cours	Électif
Niveau du Cours	Licence
Objectif du Cours	Les organisations qui visent à réussir dans un environment concurentiel, utilisent les principes du management de la qualité totale comme système de gestion. Ce cours optionnel aident les étudiants à apprendre l'information détaillée sur le concept de Qualité Totale. L'objectif de ce cours est d'enseigner aux étudiants les principes de la qualité totale et les outils afin d'appliquer le management de la qualité totale.
Contenus	La définition de la qualité, les concepts fondamentaux du management de la qualité totale, La satisfaction du client, La gestion de processus, L'amélioration continue, Les indicateurs de performance, Le déploiement de la fonction qualité (DFQ), La sélection de fournisseur, Les coûts de la qualité, L'approche de Taguchi, Le benchmarking, Les systèmes de management de la qualité
Ressources	Besterfield, D.H. et al., "Total Quality Management", Prentice Hall. Akao, Y., "Quality Function Deployment – QFD- Integrating Customer Requirements into Product Design", Productivity Press.

Intitulés des Sujets Théoriques

Semaine	Intitulés des Sujets
1	La définition de la qualité, les concepts fondamentaux du management de la qualité totale
2	La satisfaction du client
3	La gestion de processus
4	L'amélioration continue
5	Les indicateurs de performance
6	Le déploiement de la fonction qualité (DFQ)
7	DFQ-Applications
8	DFQ-Applications
9	Examen Partiel
10	La sélection de fournisseur
11	Les coûts de la qualité
12	L'approche de Taguchi
13	Le benchmarking
14	Les systèmes de management de la qualité