

## Contenus

| Nom du Cours |                              | Semestre du Cours | Cours Théoriques | Travaux Dirigés (TD) | Travaux Pratiques (TP) | Crédit du Cours | ECTS |
|--------------|------------------------------|-------------------|------------------|----------------------|------------------------|-----------------|------|
| IND456       | Management de qualité totale | 8                 | 3                | 0                    | 0                      | 3               | 4    |

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Cours Pré-Requis                |  |
| Conditions d'Admission au Cours |  |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Langue du Cours   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Type de Cours     | Électif                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Niveau du Cours   | Licence                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Objectif du Cours | Les organisations qui visent à réussir dans un environnement concurrentiel, utilisent les principes du management de la qualité totale comme système de gestion. Ce cours optionnel aide 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.<br>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                                                  |