

- Faculté des sciences économiques
- [www.unine.ch/seco](http://www.unine.ch/seco)

## Gestion de la qualité (5EN1024)

| Filières concernées   | Nombre d'heures    | Validation        | Crédits ECTS |
|---|--------------------|-------------------|--------------|
| <b>Bachelor en sciences économiques, orientation comptabilité/finance</b>   | <b>Cours: 2 ph</b> | <b>écrit: 2 h</b> | 3            |
| <b>Bachelor en sciences économiques, orientation économie politique</b>     | <b>Cours: 2 ph</b> | <b>écrit: 2 h</b> | 3            |
| <b>Bachelor en sciences économiques, orientation management</b>             | <b>Cours: 2 ph</b> | <b>écrit: 2 h</b> | 3            |
| <b>Bachelor en sciences économiques, orientation ressources humaines</b>    | <b>Cours: 2 ph</b> | <b>écrit: 2 h</b> | 3            |
| <b>Bachelor en sciences économiques, orientation systèmes d'information</b> | <b>Cours: 2 ph</b> | <b>écrit: 2 h</b> | 3            |

ph=période hebdomadaire, pg=période globale, j=jour, dj=demi-jour, h=heure, min=minute

### Période d'enseignement:

- Semestre Automne

### Equipe enseignante:

Bourque Sarah, chargée d'enseignement,  
Institut de l'entreprise,  
Fbg de l'Hôpital 106 bureau: 045,  
CH-2000 NEUCHÂTEL,  
[sarah.bourque@unine.ch](mailto:sarah.bourque@unine.ch)

### Objectifs:

Ce cours vise à sensibiliser les étudiants aux enjeux éthiques et économiques de la qualité, ainsi qu'à les initier aux aspects pratiques et théoriques de la gestion de la qualité et de la qualité totale. Plus spécifiquement, le cours permet au participant de découvrir quelques-uns des principaux concepts, outils, techniques et démarches de la gestion de la qualité. Le participant aura également l'occasion de se familiariser avec des situations réelles d'organisations aux prises avec des problèmes de qualité et de voir comment on peut identifier, analyser et résoudre de tels problèmes.

### Contenu:

Le cours comportera des sections sur les concepts suivants,

- Historique de la qualité/Les bases (produit, service, coût de la qualité)
- Conceptions fondamentales (Qualité totale, direction de la qualité, prix qualité, ISO 9000, Six Sigma)
- Leadership et planification stratégique
- Rôle des clients et employés (RH)
- Gestion des processus
- Système de production à la Toyota et Lean
- Gestion de l'information et de la performance
- Gestion de la qualité dans les services

### Forme de l'évaluation:

- 5% Participation

2 participations par élève requises pendant le semestre pour avoir 5% (ex : poser une question, participer dans une simulation, etc). Lors de la pause et/ou suite au cours, l'étudiant ayant participé est tenu de donner son nom au chargé d'enseignement afin que la participation soit prise en considération.

- 40% Travail d'équipe (Présentation orale 15% - PPT 5% - Rapport de travail 20%)

Groupe de 5-6 personnes, 1 équipe par séance, détails supplémentaires sur le travail seront remis en classe.

- 55% Examen final de 2h durant la session d'examens de fin de semestre

- Rattrapage: examen écrit de 2h

### Documentation:

- Présentation PowerPoint disponible sur Claroline avant chaque cours

Manuels (non obligatoires):

- Evans, J., Lindsay, W.: The Management and Control of Quality, South-Western College Pub, 2011.

- Faculté des sciences économiques
- [www.unine.ch/seco](http://www.unine.ch/seco)

### **Gestion de la qualité (5EN1024)**

- Montgomery, D., Jennings, C., Pfund, M.: Managing, controlling, and improving quality, John Wiley & Sons Wiley, 2010.

**Pré-requis:**

-

**Forme de l'enseignement:**

Magistral, Participation des étudiants, Vidéo, Exercices en classe, Visite d'entreprise