

- Faculté des sciences économiques
- www.unine.ch/seco

Gestion de la qualité (5EN1024)

Filières concernées	Nombre d'heures	Validation	Crédits ECTS
Bachelor en sciences économiques, orientation comptabilité/finance	Cours: 2 ph TP: 2 ph	écrit: 2 h	6
Bachelor en sciences économiques, orientation économie politique	Cours: 2 ph TP: 2 ph	écrit: 2 h	6
Bachelor en sciences économiques, orientation management	Cours: 2 ph TP: 2 ph	écrit: 2 h	6
Bachelor en sciences économiques, orientation ressources humaines	Cours: 2 ph TP: 2 ph	écrit: 2 h	6
Bachelor en sciences économiques, orientation systèmes d'information	Cours: 2 ph TP: 2 ph	écrit: 2 h	6
Pilier principal B A - management	Cours: 2 ph TP: 2 ph	écrit: 2 h	6
Pilier secondaire B A - management	Cours: 2 ph TP: 2 ph	écrit: 2 h	6

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

Période d'enseignement:

- Semestre Automne

Equipe enseignante:

Bourque Sarah, chargé d'enseignement, Institut de l'entreprise, A.-L. Breguet 1, CH-2000 NEUCHÂTEL, sarah.bourque@unine.ch
Dr. Reinhold Schodl, Institut de l'entreprise, A.-L. Breguet 1, CH-2000 NEUCHÂTEL, reinhold.schodl@unine.ch

Objectifs:

Les systèmes de management de la qualité (SMQ) sont des qualificateurs importants pour de nombreuses entreprises, ils sont donc un prérequis essentiel pour satisfaire les besoins et attentes des clients. Ce cours permettra aux étudiants de comprendre et appliquer les standards (e.g. TQM – Qualité totale) et concepts (e.g. ISO 9000) de base. De plus, nous présenterons les méthodes et outils fondamentaux pour la conception et l'application des SMQs.

Contenu:

- Introduction (histoire, perspectives...)
- Conceptions fondamentales (Qualité totale, direction de la qualité, prix qualité, ISO 9000, Six Sigma)
- Design pour la qualité (design concepts, fiabilité, capacité...)
- Maîtrise statistique des procédés (carte de contrôle, contrôle par échantillonnage...)
- TPS (Toyota Production System) et Lean
- Leadership et planification stratégique
- Gestion des fournisseurs et approvisionnement international
- Gestion du changement et gestion de la performance
- Qualité dans les services

Forme de l'évaluation:

- E TP: Examen final de 2h durant la session d'examens de fin de semestre (60%), 2 présentations et participation (40%)
- Rattrapage : examen écrit de 2h

Documentation:

Manuels:

- Evans, J., Lindsay, W.: The Management and Control of Quality, South-Western College Pub, 2011.
- Montgomery, D., Jennings, C., Pfund, M.: Managing, controlling, and improving quality, John Wiley & Sons Wiley, 2010.

- Faculté des sciences économiques
- www.unine.ch/seco

Gestion de la qualité (5EN1024)

Pré-requis:

-