

USME90 - Qualité totale

Présentation

Prérequis

- management de la valeur
- contrôle de qualité
- lean management

Objectifs pédagogiques

Contribuer à l'atteinte des objectifs professionnels des apprentis ingénieurs par l'enseignement des principes et des pratiques de la Qualité Totale. Le pivot de ce cours est constitué par l'acquisition des compétences permettant : - d'identifier et déployer les outils et méthodes d'amélioration les plus adaptés à la problématique

- De déployer au sein d'un organisme une démarche d'amélioration continue
- D'identifier les reconnaissances possibles (certifications, labels, évaluation EFQM...)

Compétences

A l'issue de cet enseignement, les apprentis ingénieurs doivent être capables :

- d'évaluer les performances globales de l'organisation,
- d'identifier et déployer les outils et méthodes d'amélioration les plus adaptés - d'identifier les reconnaissances possibles (certification, labels, évaluations en EFQM)

Programme

Contenu

1. Déployer et manager une démarche d'amélioration des performances
 - a. Manager la stratégie et la qualité (missions, visions, valeurs, management par objectifs, relation client-fournisseur, pilotage des processus)
 - b. Le comportement organisationnel (organisation, hommes, enjeux, cultures, management du changement)
 - c. Manager le progrès
 - d. manager les risques et la RSE
2. Identifier et déployer les outils et méthodes d'amélioration
 - a. Retour sur la méthodologie et les outils de résolutions de problèmes
 - b. Améliorer la performance en conception (écoute marché, exigences de l'ISO 9001v2008, sureté de fonctionnement...)
 - c. Améliorer la performance en production (Toyota Production System, Optimized Productive Maintenance....)
 - d. La qualité de service (écoute clients, supply chain, capital client...)
3. Identifier les reconnaissances possibles
 - a. Certification
 - b. Labels
 - c. Evaluations...

Cours, TD

- des exposés suivis d'exercices ou d'exemples pratiques issus d'expériences vécues en entreprise
- des études de cas
- des échanges d'expériences approfondies par l'examen des cas proposés par les enseignants ou les élèves ingénieurs
- conférences
- visites d'entreprises

Mis à jour le 22-05-2018



Code : USME90

Unité spécifique de type cours

3 crédits

Responsabilité nationale :

EPN04 - Ingénierie mécanique et matériaux / 1

Contact national :

Cnam Normandie

24 bis rue Jacques boutrolle
d'Estaimbuc

BP111

76134 Mont Saint Aignan

Modalités de validation

- Contrôle continu
- Examen final