

Management de la qualité totale EMQT 7116 Prof. Juozas Ruževičius

(Anglais – *Total Quality Management* ; Lituanienne – *Visuotinės kokybės vadyba*)

Cycle académique:	2-ième cycle (DESS; Master)
Niveau académique:	5-ième ou 6-ième année
Prérequisites:	Aucune
Langue:	Française
Crédits locaux:	4
Crédits ECTS:	6
Cours, séminaires, travaux pratiques / semaine:	2/1/1
Durée:	Un semestre
Semestre:	Premier, deuxième
Examen:	Par écrit
Evaluation:	Système de 10 points (5 points – examen; 3 points – travail écrit; 2 points - exposé)

Objectifs. Définir les enjeux et les concepts de la qualité totale comme une discipline fondamentale du management. Présenter une démarche chronologique de mise en oeuvre d'une politique de qualité totale. Prévenir les principaux écueils et difficultés rencontrés lors de la mise en place de chaque étape et outil.

Contenu

Le milieu économique et social de pays Baltes. Le programme national de la qualité.

La qualité totale comme une discipline fondamentale du management. Définition de la qualité totale. Evolution du concept. Une approche globale. Les modèles de la qualité totale. Gurus de la qualité – E. Deming, J. Juran, A. Feigenbaum, K. Ishikawa, Ph. Crosby.

Système qualité et qualité totale. Boucle de la qualité.

Les principes de la qualité totale.

L'enjeu vers le client. L'enjeu économique. L'enjeu managérial. L'enjeu stratégique. L'excellence.

L'engagement de la direction. La charte qualité. Les stratégies de mise en place.

Le diagnostic qualité. Typologie des audits.

Marketing et la qualité totale. L'enquête de satisfaction clientèle. La méthodologie, échelle qualité. L'observatoire clients.

L'évolution des coûts qualité. La méthodologie et études de cas.

L'élaboration du plan d'amélioration qualité. Etude de cas.

L'engagement individuel. L'auto-contrôle. Le cahier des charges. L'analyse de la valeur.

L'assurance qualité. Les groupes de travail.

Les démarches de résolution des problèmes.

La méthodologie de la qualité totale. Feuilles de relevé des données, histogrammes, analyse de Pareto, analyse causes – effets, cartes de contrôle, le déploiement de la fonction qualité (QFD), QFD dans l'industrie et dans les services ect. Etudes de cas.

Système de production et Lean Manufacturing.

Bibliographie:

1. Marvanne P. *Le vade-mecum de la qualité totale*. – Paris: Editions EMS, 2001. – 173 p.
2. Kélada J. *Comprendre et réaliser la qualité totale*. – Quebec: Editions Quafec, 2008. – 405 p.
3. Détrie Ph. *Le client retrouvé: Guide pratique de la qualité totale*. – Paris: Eyrolles, 2001, 301 p.
4. Adriaensens B. *Marketing et qualité totale*. – Paris: De Boeck – Entreprise, 2009. – 270 p.
5. Akao Y. *QFD. Prendre en compte les besoins du client*. – Paris: AFNOR, 2003. – 350 p.
6. Oakland J. *Total Quality Management* – Oxford: Butterworth Heinemann, 2009. – 380 p.
7. Ruževičius J. *Management de la Qualité*. – Vilnius : Université de Vilnius, 2007.