

# **Management de la qualité EF 1205 Prof. Juozas Ruževičius**

(Anglais – *Quality Management* ; Lituanienne – *Kokybės vadyba*)

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

**Objectifs.** Définir les enjeux et les concepts de la qualité comme une discipline du management. Présenter une démarche chronologique de mise en oeuvre d'une politique de qualité. 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.**

**Définition de la qualité. Evolution du concept. Une approche globale.**

**Qualité et le commerce international. Qualité dans les affaires.**

**Qualité et les produits intellectuels.**

**Normalisation**

**Certification de la qualité des produits et *l'étiquetage environnemental* (eco-labelling) des produits.**

**Les systèmes de la qualité et environnementaux (ISO 9001, ISO 14001)**

**L'étiquetage de la qualité des produits**

**Les unités internationales des mesures**

**Management de la qualité totale (TQM)**

**Les méthodes de la qualité.**

**Etudes de cas.**

## **SUJET des travaux écrits (20 -25 pages) et exposés (25 -30 min.):**

- 1. Qualité et les produits intellectuels** (les inventions et les brevets; le secret de commerce et savoir-faire; design industriel; les marques de commerce –Trade Mark; droits d'Auteur; les indications géographiques; WIPO, l'INPI etc.).
- 2. Management des processus.**
- 3. Responsabilité sociale des organisations.**
- 4. Réquisition particulières et la certification des *denrées alimentaires particulières* (« HALAL », « KOSHER », etc.).**

5. **« Empreinte écologique » (Ecological footprint) – un indicateur intégral du développement durable des pays et régions.**
6. **Le commerce éthique (équitable et durable)**
7. **Profession – qualitatif.**
8. **Communication et la qualité.**
9. **Autoévaluation de la qualité.**
10. **Six sigmas et le management de la qualité.**
11. **PDCA cycle de Deming.**
12. **Résolution des problèmes : méthodes et outils.**
13. **Benchmarking – une méthode de management de la qualité.**
14. **Design management.**
15. **Management de la qualité totale (MQT / TQM)**
16. **Certification (de la qualité) des produits (CE marquage; la KEY MARK, NF, GS, etc.).**
17. **Méthodes et outils de la qualité.**
18. **Les unités internationales des mesures**
19. **Un sujet sur la qualité à votre choix.**

***Bibliographie:***

1. **Ruževičius J. *Management de la Qualité*. Vilnius : Université de Vilnius, 2007.**
2. Voir le catalogue de la bibliothèque de l'Université de Vilnius (*de la faculté d'Économie*).
3. Les sources de l'Internet.