Démarche qualité

Niveau d'étude
BAC +4

ECTS
2 crédits

Composante(s)
École d'ingénieur Denis Diderot

Période de l'année
Semestre 2

En bref

- **Langue(s) d'enseignement:** Français
- **Méthodes d'enseignement:** En présence
- **Forme d'enseignement :** Cours magistral & Travaux dirigés
- **Ouvert aux étudiants en échange:** Oui

Présentation

OBJECTIFS

Savoir expliquer les grands principes tels que : satisfaction client, écoute client, qualité, amélioration continue, leadership, approche processus, …
Savoir identifier et définir les caractéristiques Qualité d'un produit ou d'un service,
Savoir analyser les différents coûts d'obtention de la qualité,
Savoir répondre aux exigences de la norme ISO 9001 de manière adaptée au contexte de l'entreprise,
Savoir définir la notion d'audit et mettre en œuvre les mécanismes d'audit,
Savoir utiliser les outils de la qualité les plus usuels.

SYLLABUS

Ce cours est destiné à :
• Sensibiliser les élèves à la notion de Qualité et de Satisfaction Client
• Leur donner les bases pour la compréhension du contexte des entreprises et des ressources dont elles disposent pour atteindre leurs objectifs Qualité
• Leur apporter des connaissances sur l'évolution des démarches relatives à la Qualité et les grandes étapes de cette évolution jusqu'à aujourd'hui

Pour en savoir plus, rendez-vous sur > u-paris.fr/choisir-sa-formation

Informations non contractuelles. Les formations sont proposées sous réserve d'accréditation ministérielle délivrée tous les 5 ans.
Dernière mise à jour le 09 février 2025

• Leur présenter des principales méthodes et outils utilisés dans le cadre des activités relatives à la Qualité (Analyse des coûts, analyse de la Satisfaction Client, Compréhension des besoins, Définition, analyse, maîtrise et amélioration de processus, Analyse des causes, résolution de problème, analyse des risques)
• Expliquer ce qu'est une norme, les différents types de normes. Présenter plus spécifiquement la famille des normes relatives à la Qualité et, en particulier, les exigences de la norme ISO 9001.
Le cours s'articule autour de présentations théoriques, d'exercices de réflexion et d'exercices d'application.

En bref

LIEU(X)

- Campus des Grands Moulins

Pour en savoir plus, rendez-vous sur > u-paris.fr/choisir-sa-formation

Informations non contractuelles. Les formations sont proposées sous réserve d'accréditation ministérielle délivrée tous les 5 ans.
Dernière mise à jour le 09 février 2025