

Enseignant : Monsieur **Denis POLACK**

Matière enseignée : Qualité

Département : TC 2.

Plan du cours :

1. Comprendre la Qualité.
 - 1.1 Les enjeux de la qualité.
 - 1.2 Définition et rôle de la qualité.
2. L'entreprise dans son environnement : l'Assurance qualité.
 - 2.1 Historique et définition.
 - 2.2 Mise en place de l'Assurance Qualité.
3. La normalisation.
 - 3.1 Normalisation française et européenne.
 - 3.2 L'accréditation R.N.E.
 - 3.3 Aperçu des normes ISO 9000.
4. La certification
 - 4.1 Définition.
 - 4.2 Normes et systèmes de certification
 - 4.3 Développement de la certification d'entreprise.
 - 4.4 L'audit de certification.
 - 4.5 Le coût de la certification.
 - 4.6 Les aides techniques.
 - 4.7 La certification et les services de contrôles.
5. La qualité dans les services.
 - 5.1 Définition.
 - 5.2 Les dimensions de la qualité.
 - 5.3 Conclusion : entreprises fermées et ouvertes.
6. Témoignages Qualité.
 - 6.1 L'agroalimentaire.
 - 6.2 Les services : clients/produits/organisation.