

Libellé : Licence Professionnelle Management de la Qualité du Service

Libelle	ECTS	Semestre	CM	TD	TP	Total	mois de stage	heures de projet	Compétences attendues (à renseigner pour chaque UE et module)	Bloc de compétences (indiquer à quel bloc ces compétences sont rattachées)
Mettre en place et gérer un système de management de la qualité	8	5	39	76	10	125			Décliner et mettre en œuvre une démarche qualité, notamment dans le cadre d'un processus de certification ISO 9001 Version 2015 (concevoir un système documentaire, mesurer la satisfaction client, concevoir et gérer des indicateurs, maîtrise des techniques et outils de la gestion des risques, démarche d'amélioration continue, etc.).	Mettre en place et gérer la qualité sur la base de référentiels multiples
Module 1.1. Fondements de la démarche qualité	1		7	14	2				Identifier les enjeux de la mise en œuvre d'une démarche qualité au sein de l'organisation	
Module 1.2. Analyse des référentiels	3		18	34	4				Identifier les exigences d'un référentiel de management de la qualité et les traduire en recommandations d'améliorations-	
Module 1.3. Système documentaire de la qualité	2		7	14	2				Concevoir, rédiger et actualiser un système documentaire de la qualité, notamment via la Gestion Electronique des Documents	
Module 1.4. Audit qualité	2		7	14	2				Conduire un audit interne, Maîtriser la norme ISO 19011 pour la mise en œuvre d'audit,	
Améliorer l'efficacité des processus de l'organisation	10	5	46	92	7	145			Améliorer l'efficacité des processus de l'organisation à l'aide des méthodes et outils d'optimisation, en particulier savoir détecter les problèmes et défaillances et recommander des améliorations	Améliorer l'efficacité des processus de l'organisation à l'aide des méthodes et outils d'optimisation, en particulier savoir détecter les problèmes et défaillances et recommander des améliorations
Module 2.1. Approche processus et méthodes de management dérivées	3		12,5	25	3				Identifier et décrire les processus des organisations, Développer la performance des organisations par l'analyse et l'optimisation des processus	
Module 2.2. Méthodes et outils de résolution de problèmes	2		7	14	1				Révéler les chaînes de valeur et fonctions de service par l'analyse fonctionnelle, Optimiser la sélection des fournisseurs à travers l'utilisation d'outils d'évaluation,	
Module 2.3. Statistiques appliquées à la démarche qualité	3		17	34	2				Utiliser des analyses statistiques pour le diagnostic et l'aide à la décision, Gérer l'amélioration continue par la Maîtrise Statistique des Processus, Analyser les résultats d'enquêtes qualité pour recommander des voies d'amélioration	
Module 2.4. Marketing et Conception Etude du Marché	2		9,5	19	1				Mettre en place des outils d'écoute des clients internes et externes, Concevoir, conduire et traiter des enquêtes de satisfaction	

Libelle	ECTS	Semestre	CM	TD	TP	Total	mois de stage	heures de projet	Compétences attendues (à renseigner pour chaque UE et module)	Bloc de compétences (indiquer à quel bloc ces compétences sont rattachées)
Faire adhérer l'organisation à la démarche qualité	6	5	30	60	5	95			Faire adhérer l'organisation à la démarche qualité par des techniques de management et de communication	Faire adhérer l'organisation à la démarche qualité par des techniques de management et de communication
Module 3.1. Communication et changement organisationnel	3		15	30	2				Développer des capacités d'animation, capacités pédagogiques, Elaborer et assurer des formations dans le cadre de la démarche Qualité, Développer la relation-client	
Module 3.2. Management des ressources humaines et psychosociologie des organisations	2		9	18	2				Expliquer à l'ensemble des acteurs les démarches Qualité, lever les résistances et diffuser une culture de Service dans l'entreprise, Coordonner des groupes de travail, Développer une aptitude au travail d'équipe	
Module 3.3. Management de projet	1		6	12	1				Piloter des projets, fonctionner en mode projet	
Analyser le fonctionnement de l'organisation	6	5	27,5	55	2,5	85			Analyser le fonctionnement de l'organisation pour faciliter la mise en place de la démarche qualité	Analyser le fonctionnement de l'organisation pour faciliter la mise en place de la démarche qualité
Module 4.1 . Maîtrise et détermination des coûts d'obtention de la qualité	1		6,5	13	1,5				Analyser des coûts relatifs à la qualité et à la non qualité	
Module 4.2. Stratégie de l'organisation, analyse des risques et démarche qualité	1		4	8	1				Inscrire la démarche qualité dans la stratégie de l'entreprise, élaborer des tableaux de bords destinés à l'analyse des risques	
Module 4.3. Gestion et traitement des informations	1		3	6					Utiliser Excel pour mettre en place des tableaux de suivi de la qualité	
Module 4.4. Anglais professionnel	3		14	28					Comprendre l'anglais et s'exprimer aisément à l'oral et à l'écrit dans cette langue, en particulier être capable d'animer une réunion en anglais, d'analyser et de compléter une documentation en anglais.	
Projet en entreprise	10	6						150		
Stage en entreprise	20	6					4			