Etude de faisabilité d'une démarche qualité au Master MQ

Contexte

Pour la recherche de reconnaissances :

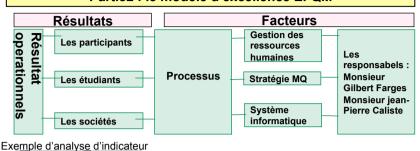
- · Classement SMBG: 2008, top ten: 7ième place; 2009, top ten: 4ème place.
- · Classement AERES : 2008, renouvellement de l'habilitation: classé A.
- · Classement ISO: 2008, parmi les 6 nominés mondiaux.

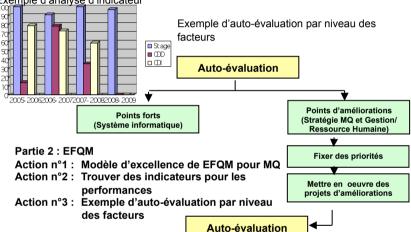
1. Besoin de la spécialité 2. Besion des étudiants 3. Besoin des sociétés 1. Maintenir reconnaissance 2. Satisfaction des étudiants 3. Satisfaction des sociétés

Partie1: ISO9001 V 2008



Partie2 : le modèle d'excellence EFQM







Partie 1 : ISO 9001

Action n°1 : Processus général sur l'ISO 9001 pour le MQ

Action n°2 : Faire le diagnostic et l'analyser

Action n°3 : Plans d'action

Etudiante: SHEN Hui

Bibliographie

- 1. ISO 9000 Version 2000 Henri MITONNEAU 2007, ISBN 978-2-10-050870-9 www.dunod.com
- 2. Démarche qualité et norme ISO 9001 Eva Giesen 2008 ISBN0978-2-7099-1631-8
- ISO 9000 version 2000 mettre en oeuvre simplement la démarche d'amélioration continue Henri MITONNEAU 2000 ISBN 2-911690-04-4
- 4. Qality in higher education Volume 11 Number 2 July 2005 ISSB 1353-8322
- 6. Optimiser la qualité de service dans les organismes de formation 2001 Hubert Grandjean Pascale Mienville Bernard schneidermann AFNOR ISBN 2-12-465052-1
- Prix, modèle, démarches EFQM 2005 Patrick Iribarne Stéphane Verdox AFNOR ISBN 2-12-275096-8 www.boutique-editions.afnor.fr
- 10. L'autoévaluation des performances à travers le modèle EFQM Patrick Iribarne Stéphane Verdox AFNOR ISBN 2-12-475506-4 www.boutique-editions.afnor.fr
- 8. Master Management de la Qualité : www.utc.fr/mastermo
- NF EN ISO 9001 v 2008
- 10 EFQM: http://www.afnor.org/profils/centre-d-interet/efgm

Conclusion

Choix:

ISO9001	EFQM
Des exigences à satisfaire	Non prescriptif
Conformité du produit et satisfation du client	Conformité du produit et satisfaction de toutes les parties prenantes

Points à améliorer

Approfondir le EFQM

