|  |  |
| --- | --- |
| **Bloc de compétences 2 : Participer à la gestion des risques de la PME** | |
| **Savoirs associés** | **Limites des savoirs associés et recommandations pédagogiques** |
| **Savoirs 2.6. Mise en place d’une démarche qualité** | |
| **S 2.6.1 La démarche qualité**  Objectifs et principes de la qualité totale  Outils de la qualité | La démarche qualité et la gestion des connaissances visent à prévenir, atténuer la prise de risques de la PME en assurant le respect d’un cahier des charges.  Il s'agit de souligner le rôle de chaque acteur dans la démarche qualité et de l'appréhender dans toutes ses composantes. La rédaction d'un manuel de qualité est exclue. En revanche, l’étude aborde l'analyse de certains de ses éléments en relation avec le travail administratif. Les principaux outils de la qualité (de collecte, d'analyse, de recherche de solution et de contrôle) sont abordés. L’étude se réfère aux outils qui ont été étudiés dans le cadre de la résolution de problème. |
| **S 2.6.2 La gestion des connaissances** - Définitions, enjeux et outils de la gestion des connaissances  - Modalités de préservation, d’enrichissement et de transfert des connaissances (capitalisation et partage) | Les objectifs et les composantes de la gestion des connaissances sont essentiels pour en comprendre les enjeux. Les notions d'information, de connaissance implicite ou explicite, de savoir-faire, d'expérience sont distinguées en s'appuyant sur quelques exemples concrets applicables en PME. L’objectif de l’étude est de sensibiliser les étudiants à la nécessité d’installer des modalités de mutualisation de partage et de transfert des bonnes pratiques et des informations. Sans entrer dans une théorisation excessive, l'étude, par exemple, des matrices de Nonaka et Takeuchi peut être abordée en s'appuyant sur quelques situations concrètes observées en PME. Les enjeux en termes d’avantages concurrentiels, mais également humains et financiers sont explicités. L'apport des outils de GED, du travail collaboratif et des technologies de l'Internet est souligné. |
| **S 2.6.3 Les normes et la certification**   * Rôle des organismes de certification * Types de normes et certifications adaptées à la PME * Étapes de la démarche de certification * Atouts et limites de la certification   Coût de la certification | La certification est une démarche qui peut être lourde pour une PME, mais elle constitue un moyen d'être reconnu sur le marché et d’améliorer son image et finalement son avantage concurrentiel. Elle constitue aussi parfois une barrière à l’entrée sur certain marché. Il convient d'insister sur l'aspect administratif des démarches de certification dont le titulaire du diplôme sera chargé, l'aspect technique n'étant pas de son ressort. Les principaux organismes de certification sont identifiés ainsi que leur rôle et les différents niveaux de normes. Les avantages mais aussi les inconvénients qu'une PME peut retirer d'une certification sont mis en évidence.  **Cet aspect est à travailler en relation avec le programme de CEJM (thème 3). Les approfondissements peuvent être apportés dans le cadre des heures de CEJM appliquée** |