

Plaque Pédagogique

Filière : Licence Nationale en Génie Industriel : Maîtrise et Management de la Qualité
Niveau : 2
Matière : Techniques de résolution de problème
Régime Éducatif : Régime Mixte

Volume Horaire par semestre : 31.5
Type d'enseignement : TD ; Cours
Enseignant (s) :
Coordinateur :

Examens et évaluation des connaissances :

ECUE	Contrôle continue				Examen final				Coef. de l'ECUE	Coef. de l'UE au sein du parcours
	EPREUVES			Pondération	EPREUVES			Pondération		
	Ecrit	Oral	TP et Autres		Ecrit	Oral	TP et Autres			
Techniques de résolution de problème	X			30%	X			70%	1.5	1.5

Objectifs du Cours :

Cette cours s'adresse à ceux et celles qui sont à la recherche d'une approche leur permettant d'affronter diverses situations problématiques qui demandent de faire preuve de créativité pour les éliminer et poursuivre leur démarche dans le processus d'amélioration continue. Il s'agit de parvenir à exécuter les gestes et les actions correctives les plus pertinentes en faveur d'un règlement impartial susceptible de satisfaire les parties en conflit.

Plan du Cours :

1. Présentation de la simulation;
2. La voie du zéro problème;
3. Les principes de l'amélioration continue;
4. L'approche PDCA;
5. Les 7 phases du processus de résolution de problème;
6. Définition et analyse du problème;
7. La perception et ses pièges;
8. Symptôme ou problème;
9. Comment identifier un problème;
10. Problème complexe ou simple et quel outil utiliser;

11. Les outils de la première génération;
12. Les outils de la deuxième génération;
13. Simulation :

- la définition de problème;
- Les outils de définition de problème

14. Simulation :

- Les outils d'analyse de problème;
- Les outils d'évaluation et de sélection d'une solution;
- La matrice de priorisation;
- La planification des actions correctives;
- Comment choisir un indicateur de performance.

15. Le processus de résolution et son intégration dans les opérations courantes;

16. Les tableaux de bord leur représentation et leur interprétation;

17. Le traitement de problèmes complexes et ses outils :

- Les diagrammes d'affinité;
- Les diagrammes d'interrelation;
- Les diagrammes en arbre;
- Le diagramme matriciel;
- Le diagramme sagittal;
- Le diagramme PDPC.

Méthodes et/ou outils utilisés :

Références scientifiques et supports :



Adresse: Route de tunis km 10.5, Technopole de sfax 3021 - BP 1164

+216 74 863 090

+216 74 863 092

www.isgis.rnu.tn

direction.isgis@isgis.rnu.tn