

I. Le système opérationnel

A. La production**1. Production vs servuction****2. La production :**

- a) *Le triangle : qualité/délais/coût***
- b) *la réglementation***
- c) *Les politiques :***
 - (1) intégration vs externalisation
 - (2) délocalisation vs relocalisation
 - (3) la flexibilité
- d) *les facteurs :***
 - (1) humain,
 - (2) matériel (1) locaux, machines, technologies opérationnelles
 - (3) matériel (2) ressources (tangibles : matières premières, fournisseurs et partenaires)
 - (4) immatériel : compétences et ressources intangibles (rappel : techno, savoirs et savoir-faire)
 - (5) Le progrès technique
- e) *l'organisation et les services :***
 - (1) opérationnels vs fonctionnels
 - (2) les services : fabrication, expédition, manutention, outillage, entretien, bureau d'études, bureau des méthodes, bureau d'ordonnancement, contrôle de production
- f) *les process de production***
 - (1) pilotage par l'amont/aval (flux tendu/juste à temps)
 - (2) l'implantation(ateliers spécialisés, autonomes, par ligne)
 - (3) continu/discontinu
 - (4) lien avec la demande : sur mesure, standardisée, de masse
- g) *les modes de production (tableau) :***
 - (1) unitaire,
 - (2) par lot,
 - (3) en série,
 - (4) en continu
- h) *la gestion de production ;***
 - (1) La gestion des stocks,
 - (2) la programmation,
 - (3) la comptabilité industrielle (direct costing, couts fixes, variables, indirects, coûts complets
- i) *Le « mass costumization »***
 - (1) Modularité
 - (2) différenciation retardée

- j) La gestion de la qualité :*
 - (1) des produits/des process
 - (2) management de la qualité (la roue de Demming : Plan-Do-Check-Adapt), la qualité totale
 - (3) Le Kandan : flux tendu,
- k) l'entreprise étendue*
- l) Les nouveaux outils : NTIC, imprimantes 3d, etc...*

3. **La servuction**

- a) Les caractéristiques des services :*
 - (1) intangibilité,
 - (2) périssabilité,
 - (3) inséparabilité,
 - (4) variabilité
- b) Les spécificités de la production de services :*
 - (1) production immatérielle,
 - (2) non stockable,
 - (3) pas de transfert de propriété (non transférable, incessible),
 - (4) temporalité immédiate (production, commercialisation, consommation),
 - (5) le client co-producteur
- c) Front office/back office*