



Programme de Mastère

UE 1 : Fondamentaux de l'amélioration continue

- Management de la qualité
- Les certifications système - ISO 9001- 14001
Le Management intégré HQSE
- Lean service - Norme NF service
- Marketing du service

UE 2 : Levier de la performance des services

- Méthodes expérimentales pour la performance :
Cartes de contrôle Shewhart
Capabilité d'un service
- Plan d'expériences (Taguchi)
- Parcours et expérience client (Impact du digital -
Eléments de mesure)
- Amélioration qualité service (plan d'amélioration)
- Assurance qualité service (plan de prévention)

UE 3 : Management et pilotage de projets

- Management de projets et méthodes agiles
- Elaboration du cahier des charges - Planification
Suivi et Retour d'expériences
- Rentabilité économique du projet- Budget et suivi
budgétaire
- Pilotage avancé du projet – Identification et cotation
des risques projet

UE 4 : Contrôle et pilotage d'entreprise et fonctions support

- Stratégie Achat -Qualité - Management visuel
- Management de la gestion de Production
- Power BI Smartsheet
- Droit des Affaires et Droit des contrats
- Appel d'offre et marché public

UE 5: Marketing opérationnel et digital

- SEO SEA SEM Référencement & RGPD
- Marketing de l'innovation - Cycle de conférences
et témoignages – Outils collaboratifs
- Créer et enrichir son site internet (Wordpress –
Illustrator)
- Workshop de créativité appliquée

UE 6 : Langue vivante écrit et oral

- Business english

UE 7 : Intelligence économique

- Stratégie de la performance - Les outils de
l'analyse stratégique
- Audit d'organisation (méthodologie et mise en
œuvre)
- Veille technologique et stratégique – Analyse
spectrale

UE 8 : Projet de création / Reprise d'entreprise

- Du business model au business plan.
- Learning by doing : jeu d'entreprise par équipes
(finances & stratégies)

UE 9: Les leviers du management

- Séminaire management :
Améliorer son leadership avec SKALAscale ®
- Efficacité personnelle et gestion du temps
- La conduite du changement et les leviers rh

UE 10: Principes de la transition écologique

- Cadre européen normatif face à la crise climatique
- Développement durable

MÉTIER S

Manager des services (privés, publics) | Manager
amélioration continue dans les services | Manager
service client - service achat | Manager qualité

ACTOR'S STUDIO
Communication managériale,
Expression par le théâtre

SPRINT
Travail en équipe sur un
projet collaboratif



MANAGER DES ORGANISATIONS

Reconnu par l'État :

Titre certifié de Niveau 7, codes NSF 310 et enregistré au RNCP n°35280 le 10/02/21, délivré par FEDE.

Code(s) ROME :

M1402 - Conseil en organisation et management d'entreprise

M1503 - Management des ressources humaines

M1205 - Direction administrative et financière

M1302 - Direction de petite ou moyenne entreprise

Le titulaire du titre RNCP Manager de l'Excellence Opérationnelle des Services est à la tête d'une équipe et au service d'un projet, il est le responsable d'adaptation et de conduite de changement. De manière générale, chaque niveau d'avancement du projet requiert de fortes capacités managériales, d'organisation et d'autonomie. Il est responsable du management de l'intégration : il assure la collaboration productive et efficace entre les différents corps de métier qui participent au projet et garantit l'interopérabilité de leurs productions.

ADMISSION



Prérequis

Bac+3 validé - 180 ECTS

Inscription

Sur dossier + tests et entretien

Accompagnement

- Définition du projet professionnel
- Aide à la Recherche d'Entreprise
- Coaching et training d'entretien

STATUTS DE LA FORMATION



- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- Formation initiale - cours et périodes de stage obligatoire en entreprise

OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Cours en présentiel
- Équipement informatique, vidéo-projecteur, paperboard, tableau numérique

MODALITÉS D'ÉVALUATION



- Mémoire professionnel
- Mémoire de recherche
- Etude de cas - Contrôles FEDE

DURÉE DE LA FORMATION

La formation est dispensée sur 24 mois

CERTIFICATION



Titre certifié par Federation for European Education (FEDE)



Formation dispensée par Skala Business School

L'école qui révèle la couleur de vos talents !

27 rue Raymond Aron, 76130 Mont-Saint-Aignan

contact@skala-business-school.com

www.skala-business-school.com

02 35 03 02 35 - 07 88 16 24 53

