

# GESTION DES OPÉRATIONS

Ce cours, axé sur le jugement critique et la maîtrise des moyens, explore la gestion et l'amélioration des processus d'opération dans le contexte des services et vise à habilitier le participant en vue de réaliser un projet d'amélioration de processus dans une organisation de services, comportant entre autres les facettes suivantes :

- reconnaître un processus et utiliser différentes techniques pour l'analyser,
- apprécier les conséquences du processus sur l'expérience client,
- différencier les facteurs de qualité ayant un impact sur la productivité,
- appliquer des méthodologies

d'amélioration de processus orientées sur la stratégie organisationnelle et l'atteinte des objectifs,

- moduler le déploiement du changement en vue de susciter l'adhésion des acteurs,
- mesurer les résultats et consolider les bonifications afin d'assurer la pérennité des gains ainsi que l'engagement de l'organisation apprenante dans une démarche d'amélioration continue.



## Pr. Claude ROY

*Chargé de cours, département de Management et Technologie  
École des Sciences de la Gestion,  
Université du Québec à Montréal*

**[roy.claude@uqam.ca](mailto:roy.claude@uqam.ca)**

Claude Roy a 35 ans d'expérience dans le domaine des services, dans les secteurs publics et commerciaux, notamment en gestion stratégique et immobilière. Il a mis en place et déployé d'une approche organisationnelle de qualité au sein d'un organisme québécois, et a collaboré à l'évaluation des entreprises candidates au Grand Prix québécois de la qualité durant plus de dix ans, dont six à titre de chef évaluateur.

En plus de ses activités d'enseignement, il poursuit des intérêts de recherche concernant les services, notamment comme chercheur associé au groupe de recherche EOS (UQAM). Ses communications ont paru dans de nombreuses revues scientifiques, dont la *Public Productivity & Management Review*. Il détient un Baccalauréat en commerce, un Diplôme d'études spécialisées en administration institutionnelle ainsi qu'une Maîtrise ès sciences de l'Université Concordia. Il a également complété la scolarité du Doctorat en administration de l'Université du Québec à Montréal.