

## Partie II (12 points) :

« Un client pressé, se présente au restaurant - café « Grand Tanger » et commande un café bien serré. Le restaurateur qui n'a plus de café disponible au comptoir va dans son arrière boutique, cherche un paquet de café et renverse une boîte de sucre qui était mal rangée. Il revient au comptoir, fait le café, mais laisse trop couler l'eau. Le client mécontent demande un nouveau café plus serré. Le restaurateur énervé, manipule mal sa machine déjà mal en point et casse un élément du percolateur. Après une réparation de fortune, le restaurateur apporte le nouveau café mais oublie le sucre. Il est obligé d'aller chercher le sucre à l'autre bout du comptoir. Lorsqu'il revient, le client pressé est parti. ».

- 1) Proposez une démarche qualité pour ce restaurant basée sur la méthode de résolution de problème (2 point).
- 2) Représentez un plan d'implantation du système de management de la qualité pour obtenir la certification ISO 9001 version 2015 sous forme de digramme de Gantt (2 points).
- 3) Présentez pour le restaurant « Grand Tanger » : une fiche détaillée de processus commercial (2 points).
- 4) Utilisez le diagramme causes à effets pour représenter le graphique des différents types des coûts rattachés à la qualité d'un produit du restaurant (4 exemples pour chaque type) (2 points).
- 5) Décrivez les étapes de la démarche qualité totale dans les secteurs des services pour le restaurant - café « Grand Tanger » (2 points).
- 6) Pour ce restaurant, les données suivantes sont présentées pour analyser la répartition des défauts.

Nature de défauts	Nombre de défauts
A	360
B	45
C	27
D	18

**Répartition des défauts par nature**

Analysez la répartition des défauts de ce restaurant en utilisant un outil qualité (2 points).

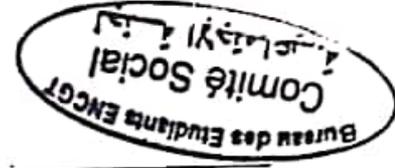
## Partie III

Dans le cas de votre équipe de votre projet d'application « management de la qualité », présentez le nom de votre organisme d'accueil et son activité.

- 1) Décrivez votre fiche de projet d'application « management de la qualité sous forme de diagramme en arbre avec deux objectifs SMART (1,5 point).
- 2) Présentez le bilan de votre contribution ainsi que celle des réalisations de votre équipe sous forme de tableau de bord (1,5).



**Contrôle de** : *Management de la qualité*  
**Durée** : *Deux heures*  
**Niveau** : *3<sup>ème</sup> année (S6)*  
**Chargé du cours** : *Mohamed Amine M'BARKI*  
**Année universitaire** : *2016/2017 (20/05/2017)*



**Partie 1 (5 point) QCM**

Cochez la bonne réponse (5 points) - (Bonne réponse +0,5. Mauvaise réponse -0,25. Aucune réponse 0)

- |  |  |
|--|--|
| <p>1. Quelle doit être la fréquence des audits interne ?<br/>a) Tous les 3 mois<br/>b) Tous les 6 mois<br/>c) Tous les ans<br/>d) C'est l'organisme qui détermine la fréquence</p> <p>2. Quelle sera la date limite de transition version ISO 2015 ?<br/>a) Septembre 2017<br/>b) Septembre 2018<br/>c) Décembre 2017<br/>d) Décembre 2018</p> <p>3. Quel est le terme qui remplace le mot produit dans la norme ISO 9001 version 2015 ?<br/>a) Produit ou Service<br/>e) Produit et service<br/>b) Bien et Service<br/>c) Bien ou service</p> <p>4. Quel est le nombre de procédures/ enregistrements obligatoires selon la norme iso 9001 version 2015 ?<br/>a) 6 procédures 21 enregistrement<br/>b) 3 procédures 19 enregistrements<br/>f) 0 procédure 0 enregistrement<br/>c) 0 procédure 20 enregistrements</p> <p>5. Parmi les éléments, ci-dessous quel est celui nouvellement intégré dans la norme ISO 9001:2015 ?<br/>a) Management des compétences<br/>g) Management des connaissances<br/>b) Satisfaction du personnel<br/>c) Ecoute client</p> | <p>6. Quelles sont les clauses pour définir le domaine d'application du Système de Management de la Qualité selon la norme iso 9001 version 2015 ?<br/>a) Le nombre et les intitulés des processus dans l'entreprise<br/>b) La compréhension des besoins des fournisseurs<br/>h) Compréhension de l'organisme et de son contexte<br/>c) Les besoins et les attentes des clients</p> <p>7. Combien de temps est valable le certificat ISO 9001 ?<br/>a) 2 ans<br/>b) 3 ans<br/>c) 4 ans<br/>d) 5 ans</p> <p>8. Quelle(s) notion(s) couvre la norme ISO 9001 version 2015 et que la version 2008 n'avait pas évoqué ?<br/>a) Responsabilité et autorité<br/>b) L'analyse financière<br/>i) L'analyse des risques<br/>c) Management de l'environnement</p> <p>9. A quelle fréquence doivent être établies les revues de direction ?<br/>a) Tous les trimestres<br/>b) Tous les semestres<br/>c) Tous les ans<br/>d) Aucune réponse</p> <p>10. Combien de chapitre contient la norme ISO 9001 version 2015 ?<br/>a) 8 chapitres<br/>b) 9 chapitres<br/>j) 10 chapitres<br/>c) 11 chapitres</p> |
|--|--|