

Exercices Management de la Qualité

Pr. Med Amine M'BARKI
2012-13

2012-13

Pr M'BARKI

1

- **Question 1 :**
- Définissez, pour un hôtel, deux objectives qualités SMART, et deux indicateurs pour mesurer l'atteinte de chaque objectif.

Objectif qualité SMART	Indicateur de mesure
1.....	a.....
.....
.....	b.....
.....
.....
2.....	a.....
.....
.....	b.....
.....
.....
2012-13	Pr M'BARKI 2

Question 2 Exposez, pour un hôtel, deux activités de chaque dimension de la qualité :
contrôle de la qualité (CQ), assurance de la qualité (AQ) et Management de la qualité (MQ).

	Activités
Contrôle de la qualité	1. 2.
Assurance de la qualité	1. 2.
Management de la qualité	1. 2.
2012-13	Pr M'BARKI 3

- **Question 3**
- Rédigez pour l'entreprise d'accueil de votre projet d'application de management de la qualité une « procédure des procédures ».

2012-13

Pr M'BARKI

4

A- Pour chaque question ou affirmation, encerclez votre (ou vos) réponse (s) :

1. La maîtrise statistique des procédés (MSP) est un concept lié à :

- A. Ishikawa ;
- B. Deming ;
- C. Schewart.
- D. Crosby ;

2012-13

Pr M'BARKI

5

A- Pour chaque question ou affirmation, encerclez votre (ou vos) réponse (s) :

1. La maîtrise statistique des procédés (MSP) est un concept lié à :

- A. Ishikawa ;
- B. Deming ;
- C. Schewart.**
- D. Crosby ;

2012-13

Pr M'BARKI

6

A- Pour chaque question ou affirmation, encerclez votre (ou vos) réponse (s) :

2. Les cercles de qualité sont de petits groupes de salariés volontaires. En quelle année a été constitué le premier cercle de qualité en France :

- A. 1962 ;
- B. 1972 ;
- C. 1982 ;
- D. 1992.

2012-13

Pr M'BARKI

7

A- Pour chaque question ou affirmation, encerclez votre (ou vos) réponse (s) :

2. Les cercles de qualité sont de petits groupes de salariés volontaires. En quelle année a été constitué le premier cercle de qualité en France :

- A. 1962 ;
- B. 1972 ;
- C. 1982 ;**
- D. 1992.

2012-13

Pr M'BARKI

8

A- Pour chaque question ou affirmation, encerclez votre (ou vos) réponse (s) :

3. La série de normes internationales ISO 9000 a été éditée pour la première fois par l'ISO en :

- A. 1983
- B. 1985
- C. 1987
- D. 1989

2012-13

Pr M'BARKI

9

A- Pour chaque question ou affirmation, encerclez votre (ou vos) réponse (s) :

3. La série de normes internationales ISO 9000 a été éditée pour la première fois par l'ISO en :

- A. 1983
- B. 1985
- C. 1987**
- D. 1989

2012-13

Pr M'BARKI

10

B- Répondez par vrai ou faux les affirmations suivantes. :

	Vrais	Faux
1. Un participant au cercle de qualité ne peut pas appartenir à plusieurs cercles de qualité :		
2. La norme ISO exige la description des processus		
3. le facilitateur rédige des documents et des études de cas des progrès réalisés		
4. Tous les thèmes peuvent être abordés par un cercle de qualité		
5. Ca fait partie des tâches des chefs de services et des ouvriers de lutter contre la non qualité.		

2012-13

Pr M'BARKI

11

B- Répondez par vrai ou faux les affirmations suivantes. :

	Vrais	Faux
1. Un participant au cercle de qualité ne peut pas appartenir à plusieurs cercles de qualité :	X	
2. La norme ISO exige la description des processus		X
3. le facilitateur rédige des documents et des études de cas des progrès réalisés		X
4. Tous les thèmes peuvent être abordés par un cercle de qualité		Faux
5. Ca fait partie des tâches des chefs de services et des ouvriers de lutter contre la non qualité.	Vrai	

2012-13

Pr M'BARKI

12

Partie I : Cocher la bonne ou les bonnes réponses

1. Qu'est ce que ISO 9001 ?

- A. Une norme internationale visant à certifier la démarche qualité d'un organisme
- B. Une norme internationale visant à certifier la qualité des produits
- C. Une norme internationale comportant des procédures types que l'organisme doit appliquer
- D. Une norme internationale comportant des processus types que l'organisme doit appliquer

2012-13

Pr M'BARKI

13

Partie I : Cocher la bonne ou les bonnes réponses

1. Qu'est ce que ISO 9001 ?

- A. Une norme internationale visant à certifier la démarche qualité d'un organisme**
- B. Une norme internationale visant à certifier la qualité des produits
- C. Une norme internationale comportant des procédures types que l'organisme doit appliquer
- D. Une norme internationale comportant des processus types que l'organisme doit appliquer

2012-13

Pr M'BARKI

14

2. Qu'est ce que l'engagement de la direction ?

- A. Un document approuvé par la direction qui formalise l'engagement de celle-ci
- B. Des actes concrets de la direction démontrant son implication dans la démarche qualité
- C. Le recrutement d'un responsable qualité
- D. Mise en œuvre un budget qualité

2012-13

Pr M'BARKI

15

2. Qu'est ce que l'engagement de la direction ?

- A. Un document approuvé par la direction qui formalise l'engagement de celle-ci
- B. Des actes concrets de la direction démontrant son implication dans la démarche qualité**
- C. Le recrutement d'un responsable qualité
- D. Mise en œuvre un budget qualité

2012-13

Pr M'BARKI

16

3. De quoi le représentant de la direction doit il être le garant ?

- A. De l'atteinte des objectifs qualité
- B. De la mise en œuvre d'une démarche qualité basée sur l'approche processus
- C. De la mise en œuvre d'une démarche qualité basée sur l'approche procédurale
- D. De la qualité des produits

2012-13

Pr M'BARKI

17

3. De quoi le représentant de la direction doit il être le garant ?

- A. De l'atteinte des objectifs qualité
- B. De la mise en œuvre d'une démarche qualité basée sur l'approche processus**
- C. De la mise en œuvre d'une démarche qualité basée sur l'approche procédurale
- D. De la qualité des produits

2012-13

Pr M'BARKI

18

4. Toutes les exigences de la norme doivent être :

- a) Satisfaites
- b) Transcrites par écrit
- c) Des exclusions sont possibles
- d) satisfaites et transcrites par écrit

2012-13

Pr M'BARKI

19

4. Toutes les exigences de la norme doivent être :

- a) Satisfaites
- b) Transcrites par écrit
- **c) Des exclusions sont possibles**
- d) satisfaites et transcrites par écrit

2012-13

Pr M'BARKI

20

- 10. Les éléments d'entrée de la revue de Direction comprennent entre autres des informations sur :

- A. Les réclamations des clients
- B. Le plan de formation du personnel
- C. Le programme d'audit
- D. Les savoirs faire du personnel

2012-13

Pr M'BARKI

21

10. Les éléments d'entrée de la revue de Direction comprennent entre autres des informations sur :

- A. Les réclamations des clients**
- B. Le plan de formation du personnel
- C. Le programme d'audit
- D. Les savoirs faire du personnel

2012-13

Pr M'BARKI

22