

**Travaux Dirigés N° : 1b**  
**Management de la Qualité : Généralité ; définitions - Différentes approches de la qualité**

**Corrigés**

**Question 1 : QCM ; Cocher la ou les bonnes réponse (s)**

**1. La qualité est :**

- a) L'ensemble des caractéristiques d'un produit ou d'un service qui détermine la capacité de satisfaire des exigences implicites
- b) L'ensemble des caractéristiques d'un produit ou d'un service qui détermine la capacité de satisfaire des exigences explicite
- c) **L'ensemble des caractéristiques d'un produit ou d'un service qui détermine la capacité de satisfaire des exigences exprimées ou implicites**
- d) L'ensemble des caractéristiques d'un produit ou d'un service qui détermine la capacité de satisfaire des exigences exprimées ou explicites

**2. Le management de la qualité consiste à :**

- a) Faire
- b) Faire vérifier
- c) Prévoir Faire vérifier
- d) **Prévoir Faire vérifier améliorer**

**3. Donner, dans l'ordre chronologique, les étapes de l'évolution historique de la qualité**

- a) Qualité totale **4**
- b) Le contrôle qualité **1**
- c) Assurance Qualité **2**
- d) Management de la qualité **3**

**4. La première édition de la norme de la famille ISO 9000 est apparue en :**

- a) 1947
- b) 1982
- c) 1986
- d) **1987**

**5. « Mesurer la conformité des résultats avec les normes fixées », c'est du :**

- a) **Contrôle qualité**
- b) Assurance qualité
- c) Le Management de la qualité
- d) La qualité totale

**6. Les principes du Management de la Qualité sont de l'ordre de :**

- a) 5
- b) 6
- c) **7**
- d) 8

**Question 2 : Que signifie les concepts « d'Assurance Qualité » ; « certification » ; « Système de Management de la Qualité » ?**

**1. « d'Assurance Qualité » :**

- **2<sup>ème</sup> niveau de la qualité (contrôle qualité, assurance qualité, gestion de la qualité, qualité totale)**
- **L'assurance qualité est adoptée lorsqu'une entreprise veut garantir à ses clients, ses fournisseurs et ses actionnaires, la qualité du produit ou du service qu'elle commercialise.**

**2. « la certification » :**

- **c'est une reconnaissance par un organisme certificateur indépendant, de l'efficacité du SMQ mise en place par l'entreprise suivant la norme internationale ISO 9001**

**3. « Système de Management de la Qualité » : selon ISO 9 000 v 2015**

- **« partie d'un système de management relatif à la qualité ».**



*Université Abdelmalek Essaâdi*  
***Ecole Nationale de Commerce et de Gestion***  
Tél : 05-39-31-34-87/88/89, Fax : 05-39-31-34-93, Adresse : B.P 1255 Tanger-Maroc  
E-Mail : [encgt@encgt.ma](mailto:encgt@encgt.ma) [www.encgt.ma](http://www.encgt.ma)

- « un système de management est un ensemble d'éléments corrélés ou en interaction d'un organisme, utilisés pour établir des politiques, des objectifs et des processus de façon à atteindre lesdits objectifs».