Économie et Organisation Administrative des Entreprises : 1er BAC Sciences économiques et gestion

Séance 20 (Conception de la qualité totale – Cours)

Professeur : Mr JABER Naoufal

Sommaire

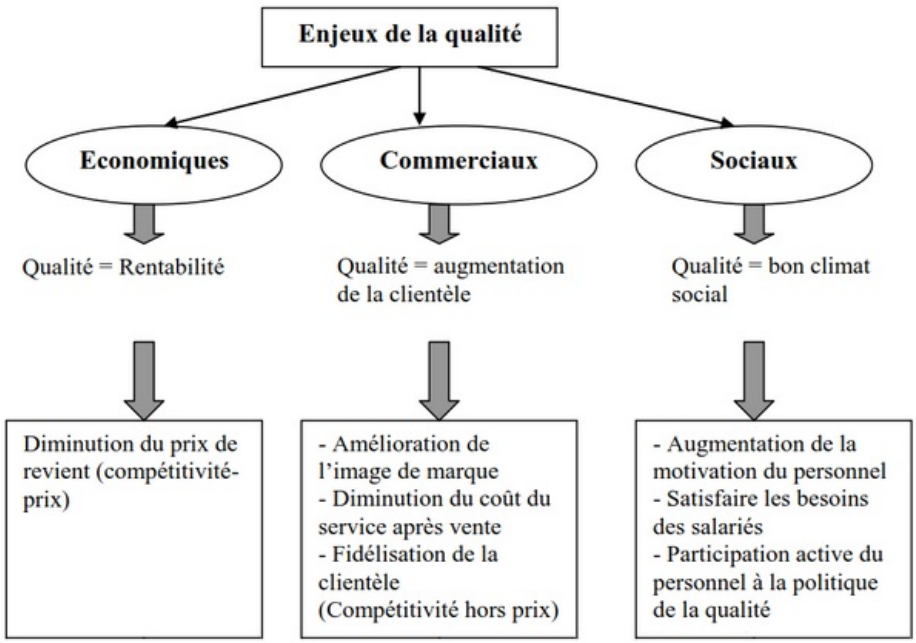
I- La qualité au centre de l'entreprise

II- La qualité interne et la qualité externe

I- La qualité au centre de l'entreprise

La qualité d'un produit ou d'un service est son aptitude d'un produit ou d'un service à satisfaire les besoins des utilisateurs.

Relever le défi de la qualité est une série d'enjeux que l'entreprise se doit d'affronter :



II- La qualité interne et la qualité externe

La qualité totale signifie :

1- La satisfaction des besoins et des exigences du client et des acteurs externes (fournisseurs, médias, publicitaires, financiers, associés…), y compris l'intérêt général que cela implique au niveau de la société et le pays.

C'est ce qu'on appelle la qualité externe.

2- La satisfaction des besoins du personnel et des contraintes inhérentes à l'organisation, l'information et la gestion de la qualité totale au niveau interne.

C’est ce qu’on appelle la qualité interne.