

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

## Séance 21 (Conception de la qualité totale - Exercices)

**Professeur : Mr JABER Naoufal**

### I- Exercice 1

#### Données

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

- \* Enjeu technologique : les enquêtes minutieuses auprès des clients, les mises au point patientes et progressives... sont à l'origine des progrès technologiques de nos entreprises.
- \* Enjeu économique : amélioration des marges, par la baisse du prix de vente (baisse du coût de non qualité) ou la croissance du prix de vente (meilleure compétitivité des produits).
- \* Enjeu commercial : la qualité est un puissant vecteur d'image aux yeux des acheteurs.
- \* Enjeu social : la maîtrise de la qualité en tant que guide de l'action concourt à supprimer les conflits internes, à améliorer la communication interne et à renforcer la responsabilité individuelle.

Ainsi, la qualité se mesure à la fois à l'extérieur et à l'intérieur de l'entreprise :

<b>A l'intérieur :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- elle dépend des comportements des hommes au travail</li><li>- de l'organisation du travail.</li></ul>	→ <b>Q U A L I T É</b> ←	<b>A l'extérieur :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- elle doit satisfaire le client.</li><li>- elle concerne le produit mais aussi le service qui l'accompagne</li></ul>
--	--	--

*Source : la qualité s'il vous plaît!  
Les éditions de l'organisation*

#### Travail à faire

1. Donnez une définition de la qualité.
2. Montrez que la qualité a une importance stratégique dans l'organisation de l'entreprise.
3. La qualité interne rejaillit sur la qualité externe. Argumentez.

### II- Exercice 2

1. Expliquez la différence entre la notion de la qualité interne et externe.