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 :

A l'intérieur :
- elle dépend des comportements des hommes au travail
- de l'organisation du travail.

→ QUALITE ←

A l'extérieur :
- elle doit satisfaire le client.
- elle concerne le produit mais aussi le service qui l'accompagne

Source : la qualité s'il vous plait! 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.