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

Séance 23 (Mise en place d'une démarche qualité totale - Exercices)

Professeur : Mr JABER Naoufal

I- Exercice 1

Données

Pour un constructeur automobile, la démarche qualité va s'étendre en amont aux sous-traitants, et en aval, à l'après-vente.

De nombreuses méthodes sont utilisées pour permettre à l'entreprise d'améliorer en ce sens son fonctionnement, ses produits comme ses processus : management par objectifs, assurance qualité, benchmarking, juste-à-temps, etc. Auquels il faut ajouter les systèmes d'autoévaluation pour mesurer les progrès réalisés.

Source : Le monde 8 février 1994.

Travail à faire

1. Quelles sont les principales étapes de la démarche qualité pour un constructeur de voitures ?

II- Exercice 2

1. Présentez graphiquement la nouvelle conception de la qualité (Cinq zéros olympiques).