

Exercices de compréhension du Chapitre 1 : Les gourous de la qualité.

I. Tester votre compréhension du management moderne de la qualité.

Répondez V (=vrai) ou F (=faux) aux énoncés suivants.

1. La fonction principale d'un manager de la qualité est de motiver et diriger ses employés à travailler plus fort et avec plus de conscience professionnelle à leur tâche.
2. Satisfaire les bénéficiaires aux actionnaires est la fonction principale du manager de la qualité.
Oui Non
3. La qualité coûte plus cher.
4. La technologie et l'investissement capital sont essentiels à la bonne performance de l'entreprise.
5. La qualité est atteinte si on satisfait les spécifications.
6. La qualité s'obtient par l'inspection.
7. Le contrôle de la qualité est la responsabilité du personnel du département de contrôle de la qualité.
8. Je fais de l'amélioration quand il me reste du temps.
9. L'amélioration de la qualité s'obtient par l'automatisation, nouveaux équipements, ordinateurs,
10. L'effort et le travail acharné produisent de la qualité.
11. La qualité s'obtient avec une Direction Participative Par Objectifs (DPPO)
12. Le budget de formation doit être éliminé lors d'une réduction substantielle du budget d'une entreprise
13. On ne peut pas améliorer la productivité et la qualité en même temps.

II. Veuillez cocher la contribution de chaque gourou au TQM.

	L'apport	Crosby	Deming	Harrington	Juran
i.	Les 4 absolus.				
ii.	Les 5 maladies mortelles du Management.				
iii.	Le cycle planifié de la qualité.				
iv.	La trilogie qualité.				
v.	Le contrôle statistique de la qualité.				
vi.	Les 14 étapes de l'amélioration de la qualité.				
vii.	L'amélioration projet par projet.				
viii.	Le cycle de Shewhart.				
ix.	L'amélioration centrée sur les procédés et les systèmes.				
x.	La séquence universelle de percée.				

CHAPITRE 2 : Le vocabulaire de la qualité.

1. Choisir trois éléments de la philosophie de Deming et montrer comment vous feriez son implantation dans une entreprise de fabrication.

2. Déterminer deux ou plus obstacles à l'implantation du TQM dans

- a) un département académique universitaire
- b) un département de service dans une université
- c) une entreprise de fabrication d) une chaîne de magasins d'alimentation

3. Choisir une organisation identifiée à la question 2. Décrire et commenter

- a) son système de suggestion
- b) son programme de connaissance des employés
- c) sa méthode d'évaluation annuelle des employés

4. Identifier une entreprise qui adhère à la Qualité. Déterminer si elle possède un groupe conseil (pilotage) qualité. Si oui, quelle est sa composition, son rôle et ses responsabilités. Quel est l'énoncé de vision, de mission, de valeurs. Remarque : on peut aussi choisir tout autre entreprise ou organisation (travail d'été, parents...).

5. Écrire un plan qualité pour une organisation identifiée à la question 2. Inclure un plan de communication et un plan de formation.