

## ENEAM/UAC

**Filière : GTL 2**

**Matière : MANAGEMENT DE LA QUALITE**

**Année académique : 2018-2019**

**Enseignant : Dr Firmin DANHOUNDO**

### SESSION NORMALE (Durée : 1H30MIN)

Répondez aux questions ci-après :

1. Définir la qualité selon l'ISO et préciser les variables par lesquelles est appréhendée la qualité d'un produit ou d'un service.
2. Après avoir indiqué les différentes versions d'ISO 9001, présenter succinctement les principes de management de la qualité retenus par la dernière version.
3. Dessiner la roue de Deming et présenter le cycle PDCA.
4. Présenter et expliquer la philosophie « zéro » qui est adoptée comme ligne directrice du Management de la qualité totale.
5. Après avoir présenté les avantages et limites de la certification, citer quelques structures nationales qui disposent de cette prérogative au Bénin.
6. Présenter les normes ISO spécifiques à la chaîne des transports et logistique.

GOOD LUCK.