



**Test écrit
Master IMQ
Durée : 1H30**

I - questions: (4points)

- 1- Citez trois organismes certificateurs de la qualité (2points)
- 2- Quelle est la différence entre la certification d'entreprise et la certification de produits (2points)

II- question pratique : (8points)

Vous êtes nommé Directeur de la qualité de SARA Hotel de 4 étoiles. Ce dernier connaît des dysfonctionnements organisationnels (problème de communication et de la délégation de l'autorité, conflits inter- services, absence d'organigramme officiel, etc.) . il en résulte un certain nombre de problèmes : taux de réclamation des clients élevés, faible moral et peu de motivation des employés, taux d'occupations en dessous de la moyenne, etc. Le directeur général vous demande d'élaborer un plan d'amélioration de la qualité.

III- discussion (8 points)

ISO c'est écrire ce que l'on fait et faire ce que l'on écrit ». Analysez et commentez

B : - réponses brèves et précises.

- écriture soignée et lisibles exigée