

Partiel d'ITIL – QCM

A. Classer les personnalités du monde de la qualité dans l'ordre croissant de leur naissance :

1. Ford, Sloan, Deming,
2. Sloan, Ford, Drucker, Deming
3. Ford, Deming, Sloan, Drucker

B. Même question que précédemment.

1. Ohno, Deming, Crosby, Juran
2. Deming, Ohno, Juran, Crosby
3. Ohno, Deming, Juran, Crosby

Evidemment, les réponses sont pas dans les slides...

C. Qui a dit : « Si nos fabriques imposent [...] les caisses du Royaume » ?

1. Colbert
2. Deming
3. Descartes
4. Fayol

D. Que signifie ISO ?

1. Information for Supplier Organization
2. International Started Organization

E. Quelles sont les *moyens* de la qualité en entreprise ?

1. Définir la stratégie de l'entreprise
2. Auditer l'organisation de l'entreprise
3. Présenter la qualité
4. Former les collaborateurs à l'utilisation d'outils qualité
5. Faire de beaux documents

F. Le manuel de qualité doit obligatoirement comprendre

1. Une présentation de l'entreprise
2. Le domaine d'application des critères de management de la qualité
3. Les exclusions du système de management de la qualité
4. La politique qualité
5. Les objectifs qualité

Selon extraits norme ISO 9001

G. Quelles sont parmi toutes ces procédures celles qui sont exigés par la norme ISO 9001:2000 ?

H. Que signifie PDCA ?

plan-do-check-act

I. Quels sont les outils adaptés à des activités de production ?

1. SS
2. SMED
3. AMDEC
4. SM
5. Approche Prau... ?

outils d'amélioration continue de la gestion et l'organisation en production: 5S, TPM, AMDEC, SMED, Lean manufacturing...

J. Quels sont les outils adaptés à des activités de conception ?

K. Que signifie ITIL ?

1. Information Tables for Linux
2. Infrastructure Technology IP Language
3. Information Technology Infrastructure Library

Note : Voici quelques questions posées au partiel (pas toutes). Enjoy !