

Grands **AUTEURS**
et **INFLUENCEURS**
de la **QUALITÉ**

Théorie et pratique

Arnaud Eve (coord.)
Mourad Attarça
Michel Baupin
Marc Bonnet
Luis Bueno
Danièle Bénézech
Younès El Manzani
Gilles Lambert
Anne Maurand-Valet
Anne Mione



SOMMAIRE

- Quelle contribution des grands auteurs et influenceurs de la qualité?
par Arnaud Eve 5

Partie 1. La qualité historique, scientifique et technique 13

- Chapitre 1.** Walter A. Shewhart : Aux racines d'un management moderne à visage humain de la qualité par Gilles Lambert..... 15
- Chapitre 2.** La contribution japonaise à la qualité par Mourad Attarça, Younès El Manzani et Anne Maurand-Valet..... 41
- Chapitre 3.** Armand Vallin Feigenbaum : De la qualité totale aux coûts cachés et à la rentabilité de l'entreprise par Michel Baupin 73

Partie 2. La qualité de service, son enjeu au regard des marchés et la relation client..... 89

- Chapitre 1.** David Garvin, Ananthanarayanan Parasuraman, Valarie Zeithmal et Leonard Berry : De la conception à la mesure par le client de la qualité des produits et des services par Younès El Manzani et Anne Mione..... 91
- Chapitre 2.** Albert Hirschman et George Akerlof : L'enjeu de la qualité sur le fonctionnement des marchés par Anne Mione 123
- Chapitre 3.** Frederick Reichheld, B. Joseph Pine, James Gilmore et Vineet Nayar : La qualité au service de la relation client par Mourad Attarça..... 153

Partie 3. La qualité managériale 177

- Chapitre 1.** W. Edwards Deming et Joseph M. Juran : Approche comparée et retour sur quelques présupposés par Danièle Bénézech 179
- Chapitre 2.** Philip Crosby : Du zéro défaut à la prise de conscience du rôle clé de la direction générale dans le management de la qualité par Luis Bueno 203

Chapitre 3. Henri Savall, Véronique Zardet et l'équipe ISEOR :
La théorie socio-économique du management de
la qualité intégrale par Marc Bonnet et Luis Bueno213

▶ Les contributeurs de l'ouvrage collectif 239

▶ Index..... 243