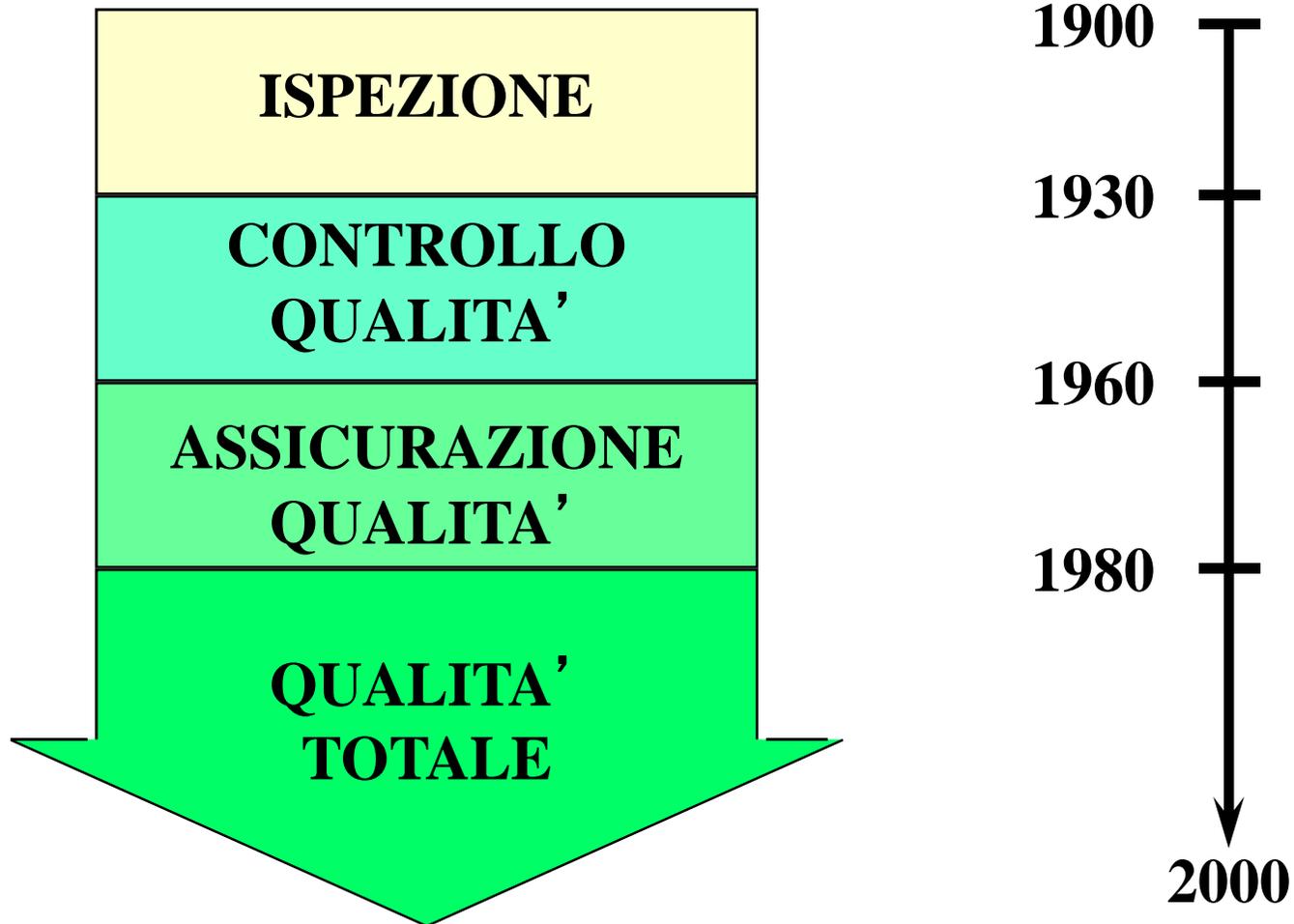


INTRODUZIONE ALLA QUALITA'

SVILUPPO DELLA CULTURA DELLA QUALITA'

	ARTIGIANO	INDUSTRIA MANIFATTURIERA			IND/SER	
	<ul style="list-style-type: none"> • Volumi ridotti • Prodotto non ripetitivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento volumi • Standard prodotti 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuo aumento volumi • Controllo 100% impossibile 	<ul style="list-style-type: none"> • Sovrap aree di mercato • Ricerche di mercato 	<ul style="list-style-type: none"> • Globaliz. mercati • Riduzione lead-time 	
METODO	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrollo • Autocollaudo 	Controllo unitario	Controllo Statistico	Assicurazione Qualita'	Qualita' Totale	
	<ul style="list-style-type: none"> • Costi molto alti • Efficace SQ 	<ul style="list-style-type: none"> • Costi molto alti • Qualita' = Costo 	<ul style="list-style-type: none"> • Costi elevati • Difettosita' residue 	<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione scarti • Riduzione costi non qualita' 	Soddisfazione Cliente	
ENFASI	Prodotto e Cliente	Prodotto			Processo	Cliente e organizzaz
PERIODO	1900	1930	1950	1980		

SVILUPPO DELLA QUALITA'



DEFINIZIONE DI QUALITA'

ECCELLENZA

VALORE

SODDISFAZIONE DELLE ASPETTATIVE

CONFORMITA' ALLE SPECIFICHE

DEFINIZIONE DI QUALITA'

**L' insieme delle caratteristiche di un' entità
che ne determinano le capacità
di soddisfare esigenze espresse ed implicite
(ISO 8402: 1995)**

DEFINIZIONE DI QUALITA'

Grado con cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti.

Nota 1: il termine qualita' puo' essere utilizzato con aggettivi quali scarsa, buona o eccellente

Nota 2: l'aggettivo intrinseco, come contrario di assegnato significa che e' presente in qualcosa, specialmente come caratteristica permanente

ISO 9000: 2000

DEFINIZIONE DI REQUISITO

Esigenza o aspettativa che puo' essere espressa, generalmente implicita o cogente.

***Nota 1:** generalmente implicita significa che e' uso o prassi comune, per l'organizzazione, per i suoi clienti e per le altre parti interessate, che l'esigenza o l'aspettativa in esame sia implicita*

***Nota 2:** per individuare un particolare tipo di requisito, possono essere utilizzati elementi qualificativi, quali, per esempio: requisito di prodotto, requisito di gestione per la qualita', requisito del cliente*

***Nota 3:** un requisito specificato e' un requisito che e' precisato, per esempio, in un documento*

***Nota 4:** i requisiti possono provenire da differenti parti interessate*

ISO 9000: 2000

DEFINIZIONE DI GESTIONE PER LA QUALITA'

**Attività' coordinate per guidare e tenere sotto controllo
un' organizzazione in materia di qualità'
ISO 9000: 2000)**

Guidare e tenere sotto controllo, in materia di qualità' ,
un' organizzazione implica, di regola, definire:

- politica ed obiettivi per la qualità'**
- pianificazione della qualità'**
- controllo della qualità'**
- assicurazione della qualità'**
- miglioramento della qualità'**

DEFINIZIONE DI CONTROLLO DELLA QUALITA'

**Le tecniche e le attività' a carattere operativo messe in atto per soddisfare i requisiti per la qualità'
(EN ISO 8402)**

**Parte della gestione per la qualità' mirata a soddisfare i requisiti per la qualità'
(ISO 9000: 2000)**

DEFINIZIONE DI ASSICURAZIONE DELLA QUALITA'

Tutte le attività pianificate e sistematiche, attuate nell'ambito del sistema qualità e di cui, per quanto occorre, viene data dimostrazione, messe in atto per dare adeguata confidenza che un'entità soddisferà i requisiti per la qualità'

(EN ISO 8402)

Parte della gestione per la qualità mirata a dare fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti

(ISO 9000: 2000)

DEFINIZIONE DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

**Parte della gestione per la qualità mirata
ad accrescere la capacità di soddisfare
i requisiti per la qualità
(ISO 9000: 2000)**

*Nota: i requisiti possono riguardare aspetti quali l'efficacia,
l'efficienza o la rintracciabilità*

IL TQM - TOTAL QUALITY MANAGEMENT

**MODO DI GOVERNO DI UNA ORGANIZZAZIONE
INCENTRATO SULLA QUALITA' ,
BASATO SULLA PARTECIPAZIONE
DI TUTTI I SUOI MEMBRI,
CHE MIRA AL SUCCESSO A LUNGO TERMINE
OTTENUTO ATTRAVERSO
LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE,
E COMPORTA BENEFICI
PER TUTTI I MEMBRI DELL' ORGANIZZAZIONE
E PER LA COLLETTIVITA'
(EN ISO 8402)**

I PRINCIPI DEL TQM

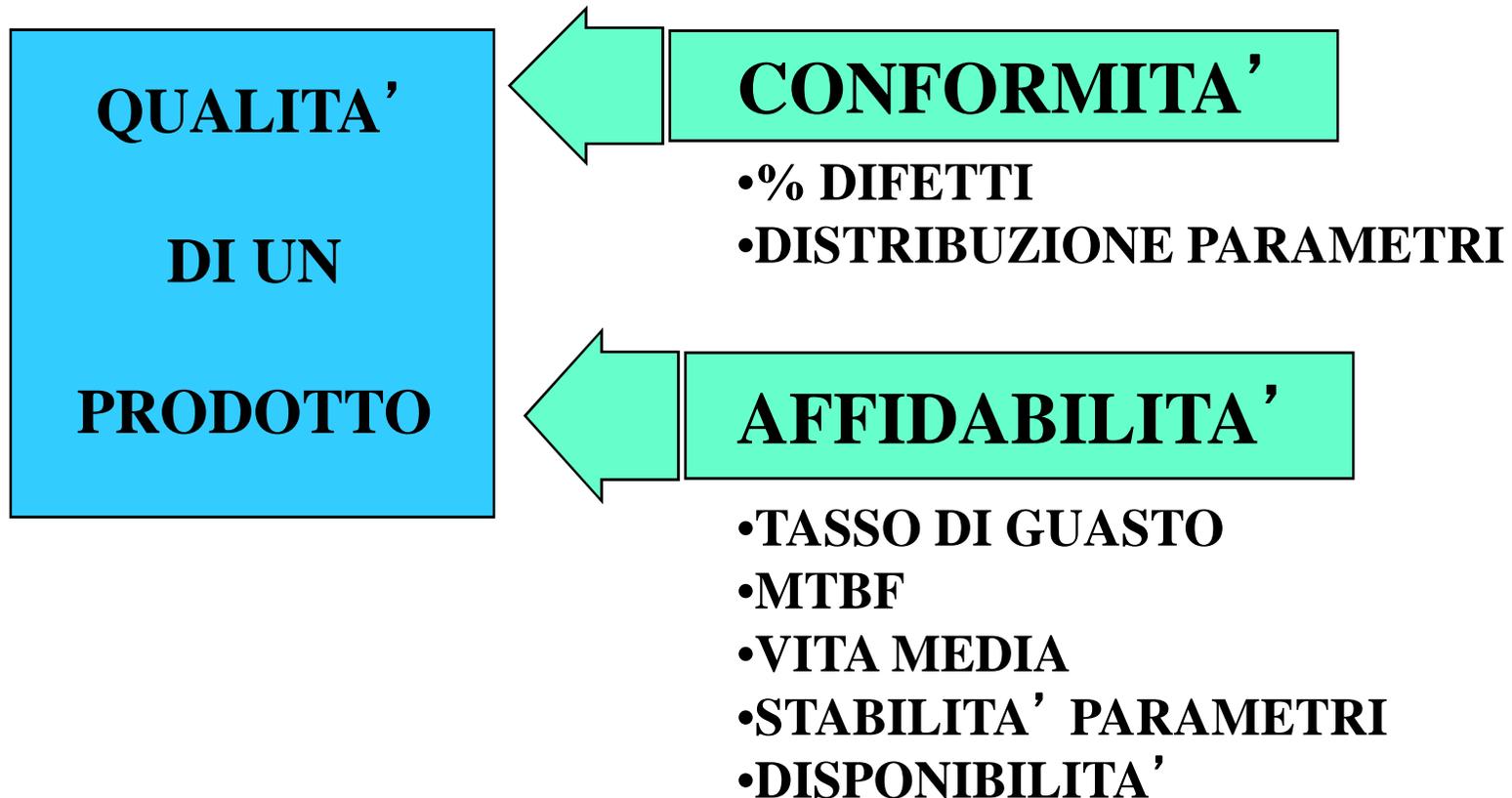
- 1. QUALITA' PRIMA DI TUTTO**
- 2. ATTENZIONE AL CONSUMATORE,
NON AL PRODUTTORE**
- 3. IL PROCESSO SUCCESSIVO E' IL VOSTRO CLIENTE**
- 4. FARE LE COSE GIUSTE LA PRIMA VOLTA**
- 5. RICORRERE A DATI E FATTI**
- 6. VALORIZZAZIONE DEGLI UOMINI**
- 7. DIREZIONE PER POLITICHE**

QUALITA' ED AFFIDABILITA'

QUALITA'

**QUALITA'
DEL PRODOTTO**

QUALITA' ED AFFIDABILITA'



PRINCIPI DELLA QUALITA'

Un principio di gestione per la qualità è una regola o un comportamento fondamentale e generale, necessario per guidare e gestire un'organizzazione che persegue un miglioramento continuo delle prestazioni sul lungo termine, attraverso una focalizzazione sul cliente e sui bisogni di tutti gli altri portatori di interesse nell'organizzazione stessa.

Nota: La versione 2005 della NORMA ISO 9000 è stata sviluppata intorno ad un modello di organizzazione per processi, utilizzano otto principi della qualità

PRINCIPI DELLA QUALITA'

- 1. Orientamento ed attenzione al cliente**
- 2. Leadreship**
- 3. Coinvolgimento del personale**
- 4. Approccio per processi**
- 5. Approccio sistemico alla gestione**
- 6. Miglioramento continuo**
- 7. Decisioni basate su dati di fatto**
- 8. Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori**

ORIENTAMENTO AL CLIENTE

Le organizzazioni dipendono dai loro clienti e, di conseguenza, devono conoscere i loro bisogni presenti e futuri, devono soddisfare le loro necessità e sforzarsi di andare oltre le loro aspettative.

- 1.La soddisfazione del cliente non deve essere presunta, ma misurata e analizzata;**
- 2.La progettazione del sistema produttivo deve partire dalla determinazione delle esigenze implicite ed esplicite del prodotto e/o servizio richiesto;**
- 3.I requisiti del cliente devono essere valutabili siano essi osservabili e misurabili oppure no;**
- 4.È necessario diffondere e comunicare i bisogni dei clienti a tutti i livelli dell'organizzazione.**

LEADERSHIP

La leadership consiste nel saper creare un mondo al quale le persone desiderano appartenere.

1.Capacità e abilità di influenza di una data persona nei confronti di altre persone o di un'organizzazione;

2.Compito del leader è creare e mantenere una visione che coinvolga tutti gli attori dell'organizzazione e che costituisca il fondamento di un efficiente lavoro di gruppo;

3.Capacità di guardare lontano attraverso una pianificazione strategica;

4.Trasformare la visione futura in obiettivi misurabili e traguardi raggiungibili

5.Responsabilità della direzione in tutte le diverse posizioni di responsabilità;

COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

Gruppi di persone, provenienti dalla stessa area di lavoro, che si riunisce, in forma volontaria, al fine di identificare e discutere i problemi di lavoro e portare avanti attività per il controllo qualità

OBIETTIVI:

- Contribuire al progresso dell' azienda**
- Migliorare l' ambiente di lavoro**
- Stimolare il potenziale umano**

COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

CARATTERISTICHE:

- **crescita personale**
- **partecipazione volontaria**
- **attività' di gruppo**
- **attività' connesse solo all' ambiente di lavoro**
- **continuità delle attività**
- **presa di coscienza delle problematiche**
- **riconoscimento**

I CIRCOLI DELLA QUALITA'

Piccolo gruppo di persone, provenienti dalla stessa area di lavoro, che si riunisce periodicamente al fine di:

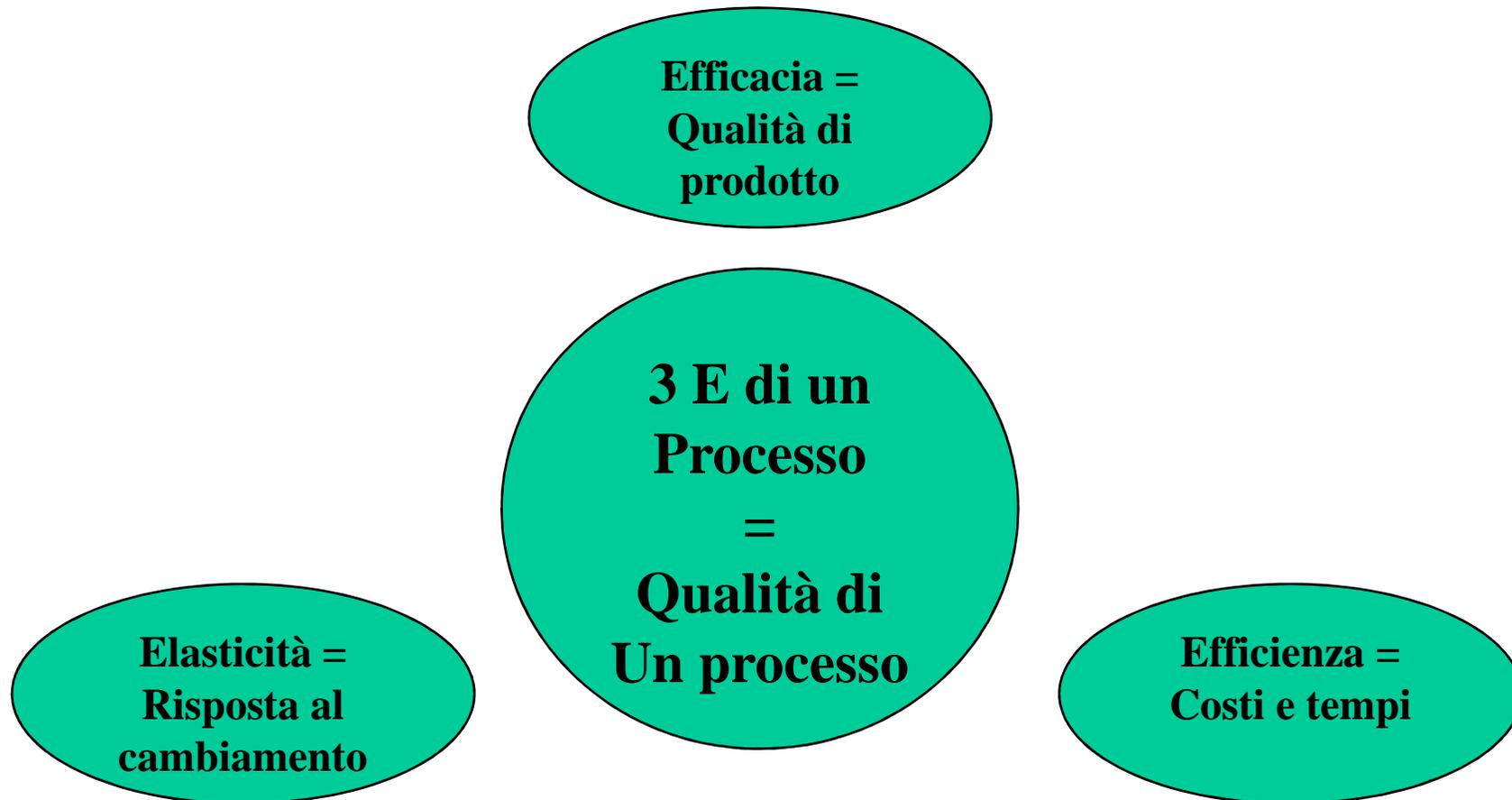
- identificare i problemi di lavoro
- discuterli
- proporre delle soluzioni

La riunione di un circolo è coordinata da un leader

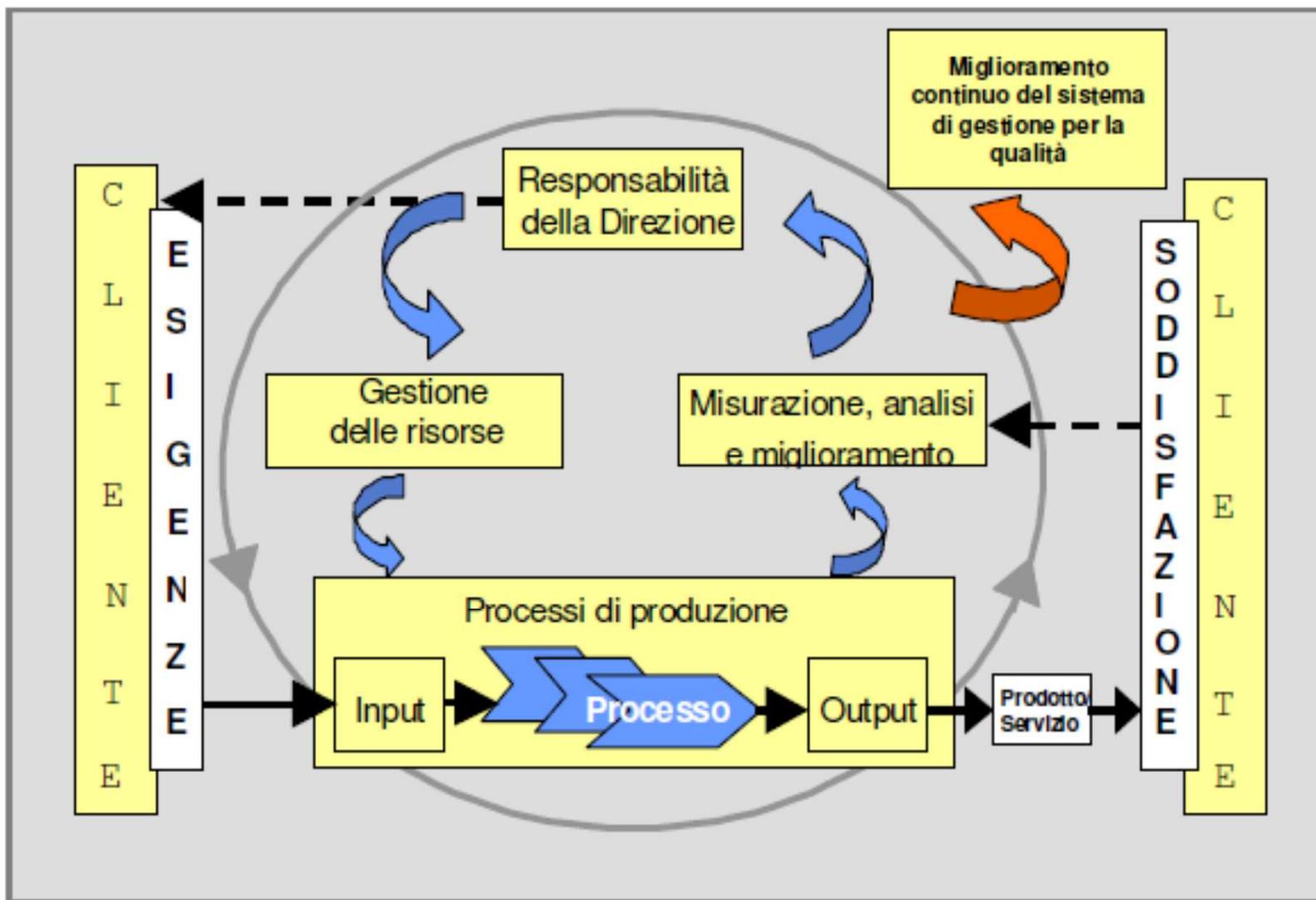
Viene incoraggiata la partecipazione attiva di tutti i componenti

Il gruppo è completamente autonomo

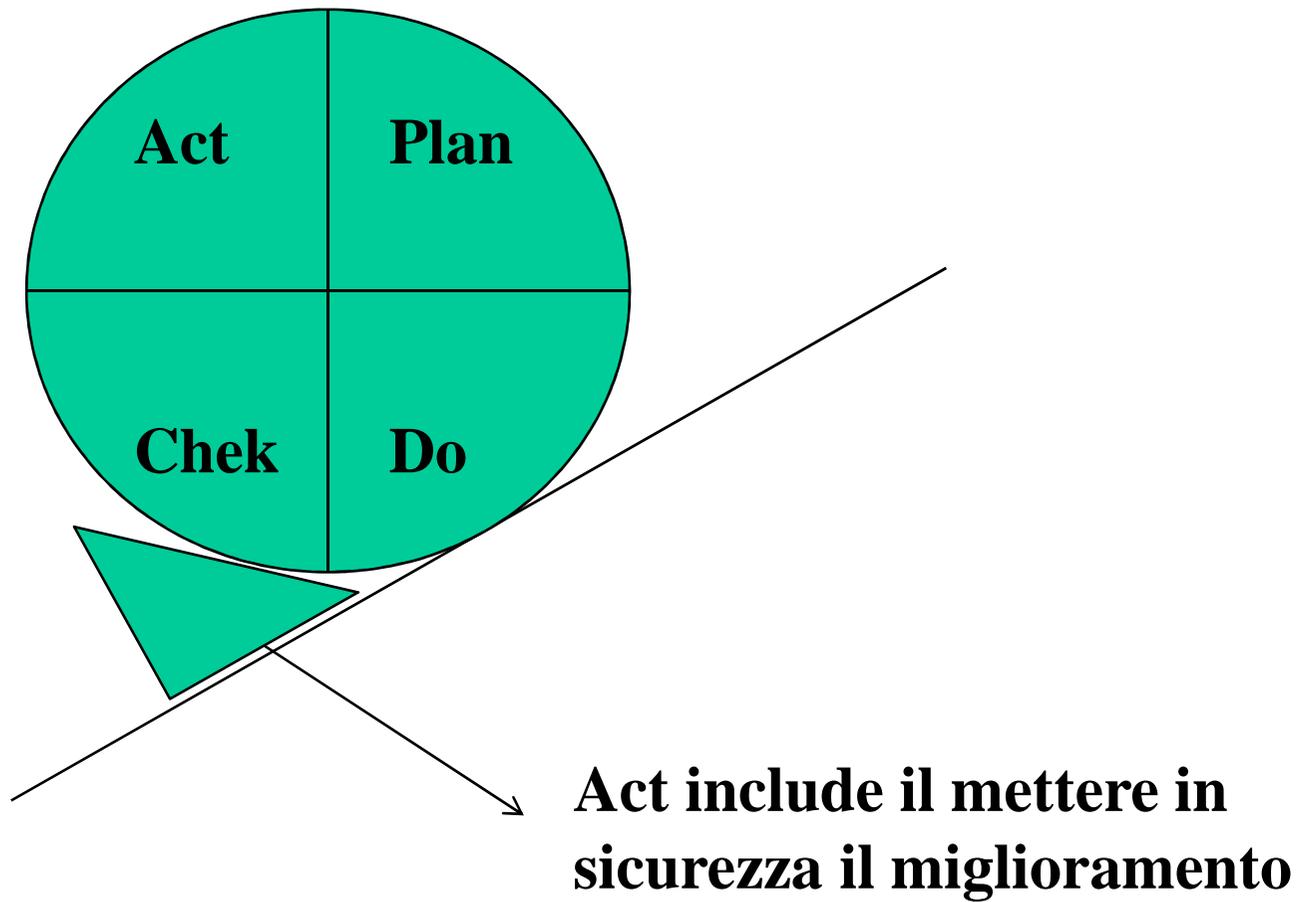
APPROCCIO PER PROCESSI



APPROCCIO SISTEMICO E MIGLIORAMENTO



RUOTA DI DEMING o ciclo PDCA

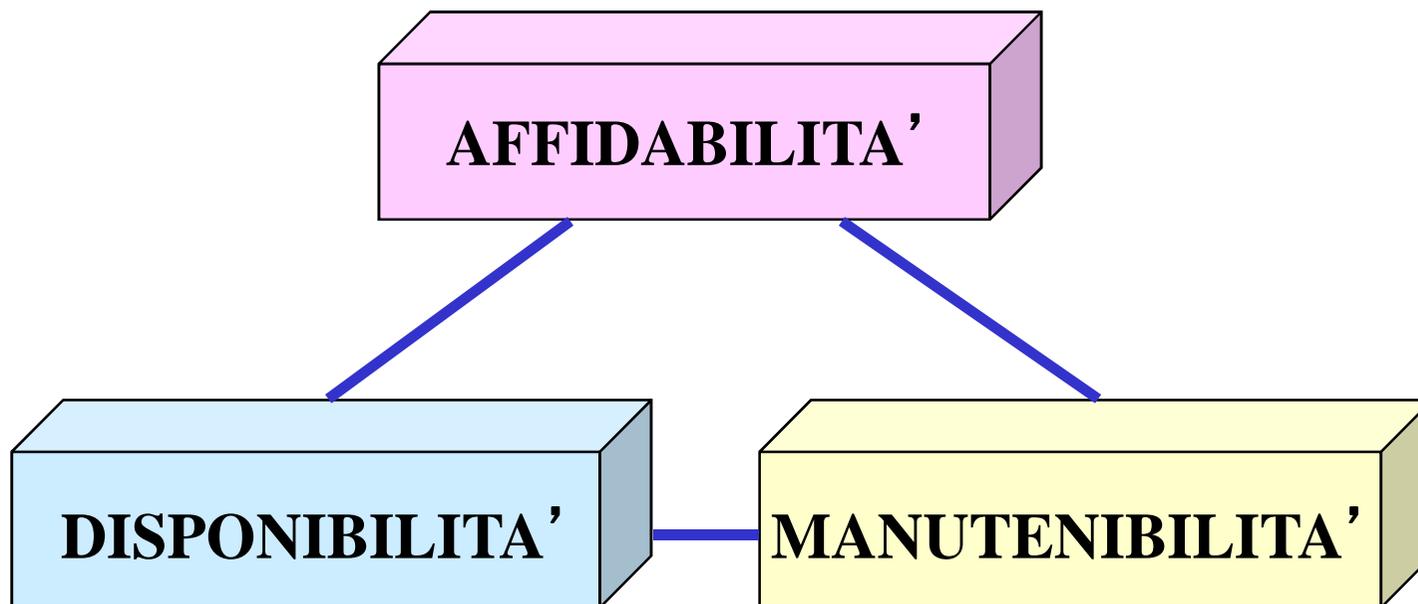


DEFINIZIONE DI FIDATEZZA

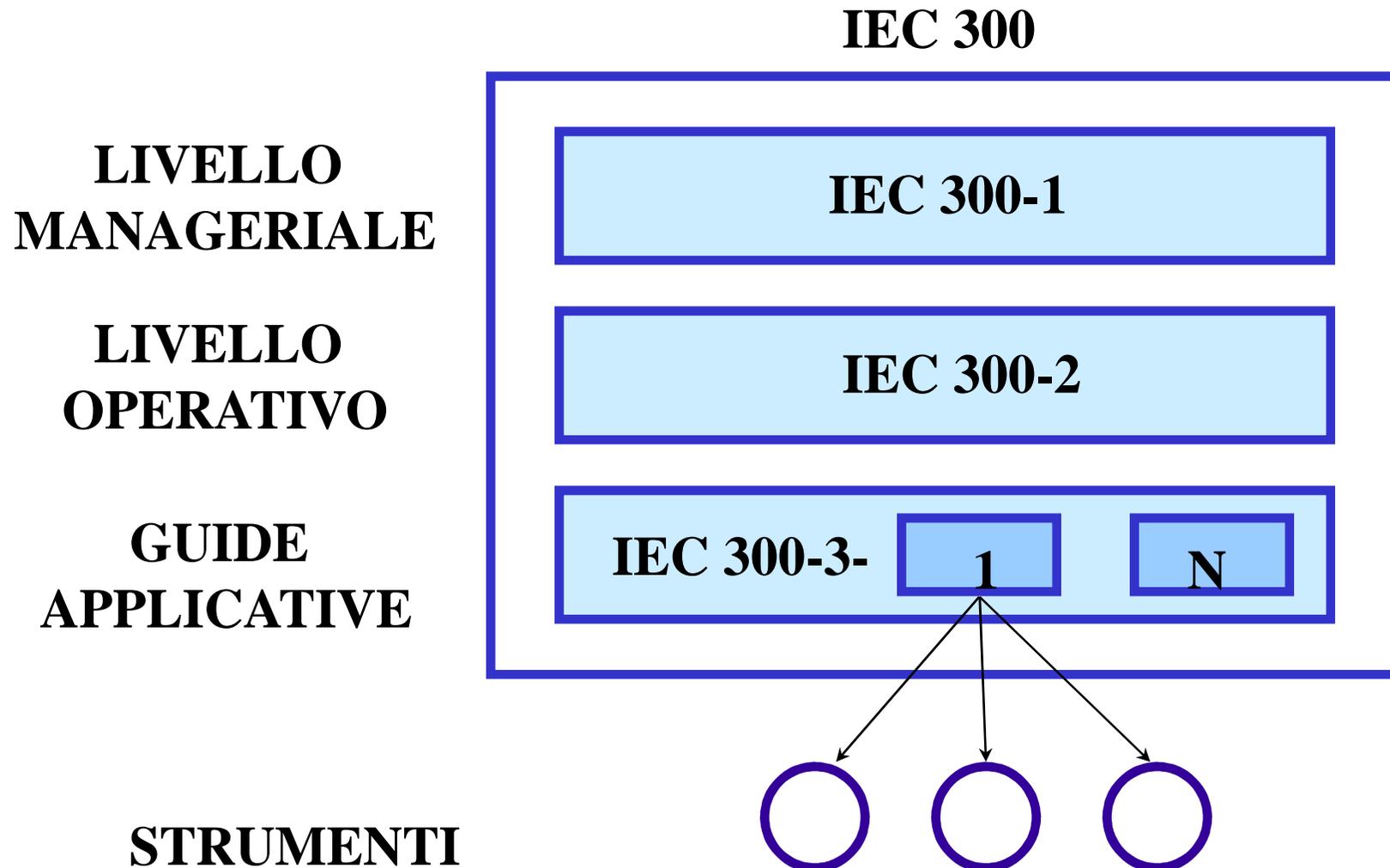
Termine collettivo utilizzato per descrivere le prestazioni di disponibilita' ed i fattori che le condizionano: affidabilita' , manutenibilita' e logistica della manutenzione

ISO 9000: 2000

IEC 60050-191: 1990

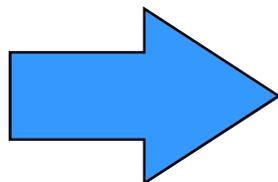


STRUTTURA DELLE NORME SULLA FIDATEZZA



LE NORME SULLA FIDATEZZA

IEC/TC 56



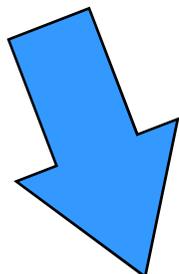
NORME SULLA GESTIONE DELLA FIDATEZZA

- **IEC 300-1** (ISO 9000-4): 1993
Gestione del programma di fidatezza
- **IEC 300-2**
Elementi ed obiettivi del programma di fidatezza
- **IEC 300-3-1**: 1991
Guida: tecniche di analisi per la fidatezza
- **IEC 300-3-2**: 1993
Guida: collezione di dati sulla fidatezza
- **IEC 300-3-3**: 1993
Guida: i costi del ciclo di vita

LE NORME SULLA FIDATEZZA

IEC/TC 56

ISO/TC 176



IEC 300-1

=

ISO 9000-4

Gestione del programma di fidatezza