SISTEMI ORGANIZZATIVI

ORGANIZZAZIONE: insieme di due o più persone che lavorano al fine di erogare servizi

QUALITÀ: Soddisfacimento dei requisiti.

(1) MODELLO ARTIGIANALE:

- basato sull'esperienza e sulla manualità
- diretta interazione col cliente
- basso volumi di produzione (Mercato di "nicchia").
- Si parte dalle esigenze del cliente per definire i requisiti del prodotto.
- Assenza di documenti scritti e formali
- Organizzazione di poche persone
- Operai polifunzionali, flessibili, intera visione del processo produttivo
- Attrezzature, strumenti, tecnologie semplici e universali.
- Costi di impianti e manutenzione contenuti.
- Per testare la qualità si fa il collaudo finale.

VANTAGGI	SVANTAGGI
• Organizzazione snella • Polifunzionalità • Flessibilità • Manodopera qualificata	• alti costi di realizzazione del prodotto • alti tempi di esposta al mercato.

master COPY

(2) MODELLO DELLA PRODUZIONE DI MASSA

CATENA DI MONTAGGIO (A. SMITH): suddivisione del processo produttivo in operazioni elementari e ripetitive al fine di ottenere un maggiore rendimento.

- Obiettivo: produrre rapidamente un gran numero di prodotti dal costo contenuto.
- Grandi fabbriche con molto personale
- Impianti produttivi complessi, enormi dedicati alla realizzazione di uno o pochi tipi di prodotto.
- Deresponsabilizzazione del lavoro
- La struttura è di tipo organizzativo e gerarchica (organizzativa).
- Intercambiabilità e standardizzazione dei prodotti
- È il produttore a delineare i requisiti del prodotto

⟹ SPECIFICA DI PRODOTTO: documento contenente le caratteristiche (oggettive e misurabili) del prodotto.

CONFORMITÀ: prodotto che rispetta quanto scritto in specifica.

- Qualità intesa secondo il sistema Controllo Qualità di prodotto: misure oggettive durante la linea di produzione (punti critici), effettuate da chi è indipendente dalla lavorazione.

N.B. la qualità è al servizio del produttore

- Tecnologia come strumento di competizione, statistica come strumento di verifica

VANTAGGI	SVANTAGGI
• calcolo di specifica e misura oggettiva • costi di produzione di un prodotto ridotti	• alti costi di mantenimento • CQ di prodotto impegnativo e inadeguato • Mancata copertura dei difetti all'origine

(3) MODELLO GARANZIA DELLA QUALITÀ

PROCESSO SPECIALE: Processi nei quali le car di prodotto presenta dei limiti, la conformità è misurata solo dopo l'utilizzo del prodotto.

- Definizione delle 4M (variabili di processo): METODO / MATERIALI / MACCHINARI / MANODOPERA.
- Azioni qualificate e ripetute.
- Controlli diretti del processo tramite approccio PDCA: plan → do → check → act

SISTEMA DI GESTIONE: lo stato emana normative circa la garanzia dell'applicazione di tale metodo.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ: nere descritto un modo di lavorare con l'obiettivo di garantire la qualità.

VANTAGGI	SVANTAGGI
+ punto di garanzia in partenza la qualità	+ irrigidimento del metodo di lavoro + attenzione solo per i processi che impattano sulla qualità del prodotto.

master COPY

(4) MODELLO GIAPPONESE

- Interessa un mercato di nicchia richiedente una flessibilità produttiva e costi bassi.
- Produzione snella: lotti di set-up ridotti e produzione di piccoli lotti di prodotti.
- Company Wide Quality Control: controllo TQC esteso a ogni aspetto aziendale ⇒ costi produttivi contenuti.
- Investimento nelle risorse umane
- Organizzazione in celle di produzione.

master COPY

master COPY

ISO - 9001

SISTEMA DI GESTIONE: descrizione dei processi, attività, risorse coinvolte, responsabilità inerenti la realizzazione di un prodotto.

SISTEMA PER LA QUALITÀ: organizzazione del sistema di gestione al fine di ottenere un prodotto conforme ai requisiti.

N.B. Assume valore oggettivo l'efficacia del processo nei confronti dell'efficienza.

ISO: International Standard Organization

⟹ nascita della ISO - 9001: normativa che indica come estendere il modello controllo e gestione della qualità (PDCA) a tutti i settori.

- Obiettivo principale: soddisfazione del cliente
- le norme ISO riguardano solo il sistema di gestione (come si lavora) e non le caratteristiche del prodotto
  - ↳ norme tecniche (obbligatorie)
- solo norme volontarie.

STRUTTURA DELLA ISO - 9001:

TITOLO: Sistemi di gestione per la qualità

SOTTOTITOLO: Requisiti

SIGLA: UNI EN ISO 9001

3 CAPITOLI INTRODUTTIVI: definizione di controllo di processo attraverso le AIR e approccio PDCA.

CAPITOLI 1 - 10: Requisiti ⟹ regole indicate in particolare i processi che devono essere messi in atto e l'applicazione del ciclo PDCA.

- CAP 4: Contesto dell'organizzazione
- CAP 5: Leadership
- CAP 6: Pianificazione
- CAP 7: Attività operative
- CAP 9/10: Valutazione delle prestazioni / Miglioramento