LABORATORIO DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

- PROBLEM SOLVING (definizione, sequenza)
- TIPI DI MIGLIORAMENTO (KAIZEN / KAIRYO)
- GRUPPI DI MIGLIORAMENTO
- STRUMENTI DEL PROBLEM SOLVING
  - STRUMENTI RACCOLTA DATI (foglio raccolta dati, intervista, osservazione)
  - GRAFICI E DIAGRAMMI (a spezzata, a barre, a torta)
  - DIAGRAMMA POLARE
  - STRATIFICAZIONE
  - DIAGRAMMA CAUSA - EFFETTO
  - ISTOGRAMMA (simmetrico, asimmetrico, bimodale)
  - DIAGRAMMA DI PARETO (vital few / trivial many)
  - DIAGRAMMA DI CORRELAZIONE (positiva, negativa, curvilinea, assente)
  - VOTO (semplice, ponderato, matrice di ponderazione)
  - MATRICE MULTI-CRITERI (ponderata e non)
  - CARTE DI CONTROLLO
  - BRAINSTORMING (strutturato, non strutturato)
  - DIAGRAMMA DI AFFINITÀ
  - DIAGRAMMA AD ALBERO
  - BENCHMARKING
  - DIAGRAMMA DI FLUSSO
  - DIAGRAMMA DI GANTT
  - SW e 2H
- CREATIVITÀ (pensiero convergente / divergente)
- TECNICHE CREATIVE
  - BRAINSTORMING
  - METODO 6 3 5
  - ASSOCIAZIONI FORZATE

MASTER COPY
Tel. 050 8312126
Cell. 388 9837745

- UTENTI FUORI DALLA NORMA
- ESTREMI - OPPOSTI
- 5 SENSI
- SE FOSSE... SAREBBE...
- PROVOCAZIONE MENTALE (negazione della realtà, rovesciamento della prospettiva di partenza, esagerazioni)
- ANALISI MORFOLOGICA
- 9 QUADRATI
- SCAMPER

- UNI EN ISO 19011 (definizioni, principi, gestione programma di audit, tipiche attività di audit)

MASTER COPY
Tel. 050 8312126
Cell. 388 9837745

MASTER COPY
Tel. 050 8312126
Cell. 388 9837745

LABORATORIO GESTIONE DELLA QUALITA'

02/03/18

professore Franco Failli

materiale su elearning (slide + libro PDF "Risolvere un problema")

esame: solo orale (con esercizi)

MIGLIORAMENTO, PROBLEM SOLVING E STRUMENTI PER LAVORO DI GRUPPO

- PROBLEM SOLVING → insieme di tecniche e di strumenti che, utilizzati in maniera sistematica nelle varie fasi del processo di miglioramento, permettono l'efficace raggiungimento degli obiettivi, con un efficiente impiego delle risorse

- cosa è un **PROBLEMA**?

  in primis, devo capire per chi potrebbe essere un problema una certa situazione, che potrebbe essere anomala o meno; anche una situazione normale infatti può causare fastidio

  esempio: "mio figlio di 5 anni è alto 1,10 metri"

  → la situazione è normale, ma se voglio che mio figlio giochi a basket voglio che sia alto 2 metri a 5 anni; è proprio il fatto che sia nella media che non mi va bene

  (altri esempi su elearning; "Cosa è un problema?")

- un altro concetto fondamentale del problem solving è capire se un'affermazione è vera, falsa o "qualcosa nel mezzo":

  posso valutare delle affermazioni con dei **criteri di verifica**:

  - T. vero (es. "l'oca condizionata può far ammalare)
  - falso (es. "il mare è fatto di Brunello di Montalcino")
  - preconcetto/pregiudizio (es. "il 17 porta male")
  - errore di espressione (es. "gli uomini sono tutti uguali!")
  - generalizzazione illecita (es. "i genovesi sono tirchi")
  - comparazione senza uno dei termini (es. "volare è pericoloso")
  - impressione (es. "la CAM rossa passa troppo di rado")
  - sospetto

(altri esempi su elearning; "affermazioni e criteri di verifica")

(questa era solo un' introduzione all'argomento; verrà trattato meglio successivamente)

- MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ: azioni intraprese nell'ambito di un' organizzazione per accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività e dei processi; può essere:

  1. MIGLIORAMENTO CONTINUO (KAIZEN)
  2. MIGLIORAMENTO PER GRANDI INNOVAZIONI (KAIRYO)

DIFFERENZE:

	KAIZEN	KAIRYO
CULTURA	orientale	occidentale
EFFETTO	di lungo termine	di breve termine
VELOCITÀ	a piccoli passi	a grandi passi
PERIODO DI TEMPO	continuo e in aumento	intermittente e non in aumento
CAMBIAMENTO	graduale e costante	improvviso
COINVOLGIMENTO	tutti	pochi individui scelti
APPROCCIO	collettivo	individuale
MODALITÀ	manutenzione e miglioramento	smantellamento e (ri) costruzione
CATALIZZATORE	know-how convenzionale	progresso tecnologico
ESIGENZE PRATICHE	pochi investimenti, ma grandi sforzi *	grandi investimenti, ma pochi sforzi **
ORIENTAMENTO SFORZO	alle persone	alla tecnologia
CRITERI DI VALUTAZIONE	processo e sforzi per migliori risultati	risultati e profitti diretti

* per progredire
** per preservarli

MASTER COPY
Tel. 050 831 21 26
Cell. 388 9837745

① MIGLIORAMENTO CONTINUO

- è un processo che si sviluppa con continuità, passo dopo passo, senza punti di arrivo definiti (non punta alla perfezione, poiché lavora in un ambiente in continuo cambiamento)
- è guidato dal management
- opera sull'esistente, consentendo progressi significativi anche senza grandi innovazioni

- ha come obiettivo la soluzione delle problematiche e l'aumento delle prestazioni
- può fornire risultati anche nel breve termine
- aumenta la professionalità
- deve coinvolgere tutto il personale
- deve essere svolto in modo pianificato e sistematico
- non ci rende conto della "percentuale di completamento" del cambiamento
- funziona meglio dove si adotta un sistema premiante (non sempre vero)

MASTER COPY
Tel. 050 8312126
Cell. 388 9837745

EFFETTI DELLA PRESENZA MIGLIORAMENTO CONTINUO	EFFETTI DELL' ASSENZA MIGLIORAMENTO CONTINUO
prevenzione	reazione
attività continua	attività per obiettivi
partecipazione	esecuzione ordini
mentalità statistica	gestione basata su "sensazioni"
rapporti chiari coi fornitori	fornitori avversari
analisi dei dati di mercato	valutazione interna delle esigenze del cliente

- RUOLO DEL MANAGEMENT: il management di un'organizzazione deve:
  1. guidare in prima persona il miglioramento, stabilendo politiche, obiettivi, organizzazione, risorse e metodi di controllo
  - focalizzarsi sul soddisfacimento dei clienti
  - coinvolgere nel miglioramento tutta l'organizzazione
  - trasmettere il "buon esempio": l'atteggiamento al miglioramento come componente del lavoro di tutti
  - facilitare la comunicazione e l'accesso alle informazioni
  - promuovere il lavoro di gruppo ed il rispetto per le persone