GESTIONE DELLA QUALITA'

RIASSUNTI DEI MODELLI E SPIEGAZIONE PER PUNTI ISO 9001:2015.

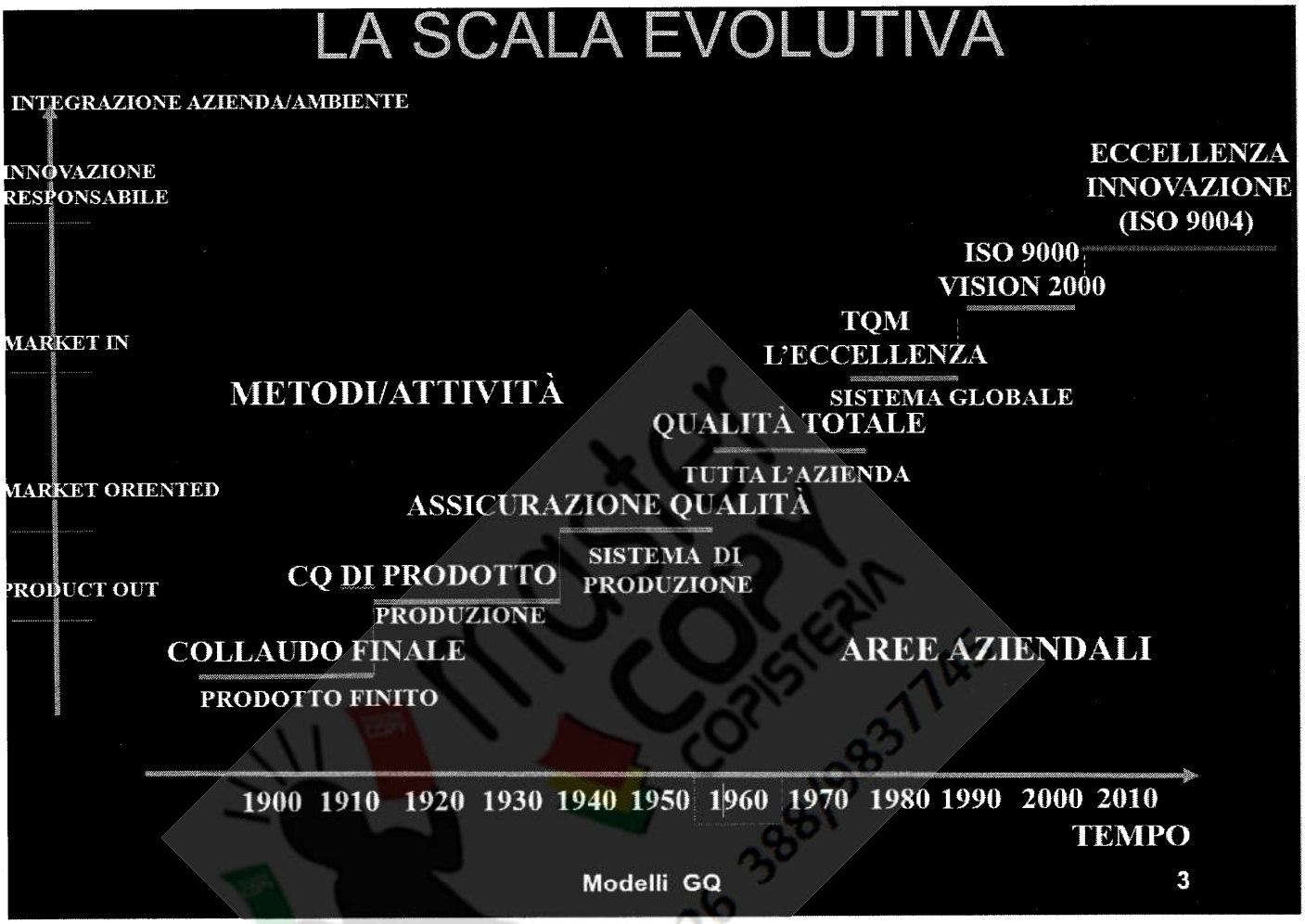
INTEGRAZIONE DISPENSE DEI PROF. + SLIDES + APPUNTI PRESI A LEZIONE.

master copy COPISTERIA 050/8312126 388/9837745
MASTER COPY Tel. 050 8312126 Cell. 388 9837745

AL TERMINE: SIMULAZIONE ESAME + POSSIBILI DOMANDE APERTE.

GESTIONE DELLA QUALITA'

I MODELLI



PRODUZIONE ARTIGIANALE (PRE-INDUSTRIALE)

La produzione artigianale è un modello di gestione del fattore QUALITA' tipico del periodo antecedente la prima guerra mondiale, ma molto diffusa ancora oggi in molti settori.

Le botteghe artigiane basano il raggiungimento di prodotti di alta qualità su 3 fattori:

1) L'addestramento (in campo) ricevuto dall'artigiano durante il periodo di apprendistato
2) Esperienza dovuta a molteplici cicli produttivi
3) L'artigiano svolge ogni singola funzione del ciclo produttivo

MASTER COPY
Tel. 050 8312126
Cell. 388 9937745

CARATTERISTICHE GENERALI

- Bassi volumi
- Produzione per un mercato ristretto (nicchia o segmento)
- Utensili e macchine utensili semplici e universali (adattabili a diverse funzioni)

MASTER COPY
Tel. 050 8312126
Cell. 388 9937745

MASTER COPY
Tel. 050 8312126
Cell. 388 9837745

ORGANIZZAZIONE

- Manodopera "qualificata" (abile/capace a fare molti servizi) e polifunzionale (fa più cose). 3 tipi di lavoratori: Apprendista, lavoratore, mastro artigiano.
- Coordinamento diretto dal proprietario

Al giorno d'oggi, invece, una persona "qualificata" acquisisce un'accezione ben diversa, infatti si intende un soggetto che è bravo a fare una specifica cosa → Specializzato.

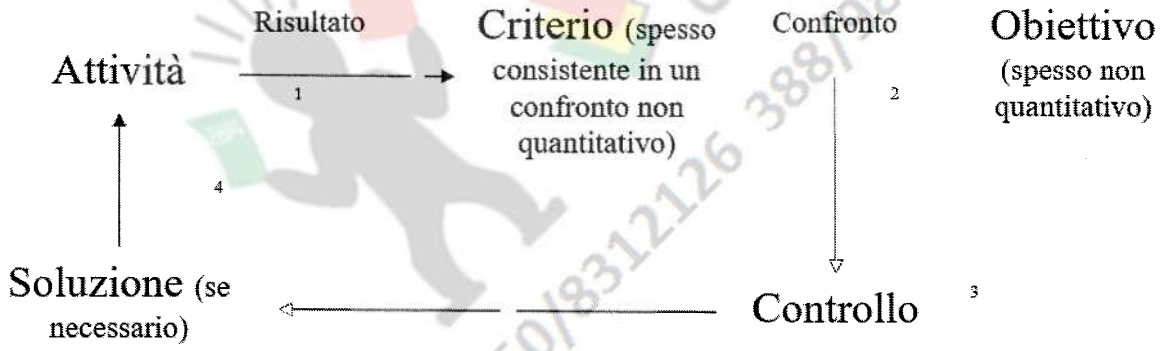
IL CONTROLLO DELLA QUALITA'

La fase di controllo nella produzione artigianale è fatta dall'artigiano stesso e si basa esclusivamente sull'esperienza.

- Assenza standardizzazione
- Mancanza di una cultura metrologica (non ci si può appoggiare ad una misura)

VERIFICA CARATTERISTICHE FUNZIONALI (prestazioni e attributi)→ Solo alla fine!

- Collaudo (prova funzionalità prodotto secondo quanto richiesto)
- Ispezione finale (verifica possesso delle caratteristiche), spesso effettuata dal cliente o dal fornitore in sua presenza



L'obiettivo, dunque, è il particolare modo secondo cui l'artigiano crea e percorre questo ciclo che determina le caratteristiche del prodotto, ed alla fine, la sua "Qualità".

QUALITA' NEL SISTEMA → centralità dell'imprenditore

QUALITA' NEL PRODOTTO → capacità artigiano (qualità e quantità insieme) + verifica finale del prodotto (le caratteristiche funzionali)

I valori, i criteri ed i metodi nella produzione artigianale non sono né valutabili né codificabili. Sistema con regole non scritte, ma condivise nella testa e nelle mani delle persone.

Attualmente la Piccola media Impresa (PMI) è il punto di forza dell'economia Italiana, nella quale in modello di Gestione della Qualità è quello cosiddetto Artigianale. Tutti gli approcci passati sono

integrati e/o trasformati. L'approccio artigianale non è più stato sufficiente quando c'è bisogno di alti volumi a causa della crescita demografica. L'artigiano inoltre presenta problematiche anche quando il prodotto presenta evidenti complessità.

DEF. ORGANIGRAMMA: Grafico rappresentante l'articolazione gerarchica e funzionale di un'azienda.

In conclusione, si possono analizzare i punti di forza e quelli di debolezza di una gestione del fattore qualità con un approccio orientato all'ispezione finale:

PUNTI DI FORZA

- Flessibilità produttiva
- Manodopera motivata e polifunzionale
- Centralità e presenza del Management
- Fidelizzazione del cliente
- Costi contenuti
- Ambiente creativo ed innovativo

MASTER COPY
Tel. 030 831 21 26
Cell. 388 98377 45

PUNTI DI DEBOLEZZA

- Eccessivo accentramento dell'imprenditore
- Assenza di pianificazione operativa e strategica
- Mancanza di standardizzazione e sistematicità (know-how concentrato in poche persone)
- Elevato numero di difetti, reclami e scarti
- Lunghi tempi di inserimento di nuovo personale causa addestramento
- Controllo qualità ex-post

CQ DI PRODOTTO (PRODUZIONE INDUSTRALE)

Con l'introduzione della Macchina a vapore il lavoratore trova nell'industria il suo unico impiego.

Il simbolo dello sviluppo industriale fu **Henry Ford,** imprenditore statunitense, fondatore della Ford Motor Company, con lo scopo di contenere i prezzi dei beni prodotti riducendo al massimo i tempi di lavorazione, introducendo la catena di montaggio dove un complessivo scorre su una linea di produzione. Ford calcolò che per la produzione della sua auto aveva bisogno di troppi individui qualificati per il suo prodotto. Taylor suggerì quindi una parcellizzazione del lavoro, dove invece di avere un artigiano che sapeva fare tutto, i soggetti avevano un singolo compito. A questo punto produrre diventa organizzare migliaia di operatori, sfruttando la manodopera non qualificata.

LIMITE catena di montaggio → impossibilità di ridurre i tempi morti.

Dalla bottega si passa a → Fabbrica, le macchine non sono più multifunzionali, ma monoscopo. Con l'invenzione dell'auto si ha una maggiore complessità/numerosità dei componenti, il motore non è in grado di produrlo un artigiano, e neanche i ricambi. I prodotti si adeguano alla tecnologia. E' necessaria un'alta precisione nel pezzo, con una tolleranza/intervallo da rispettare.

MASTER COPY
Tel. 050 8312126
Cell. 388 9837745

La Rivoluzione Industriale è caratterizzata dai seguenti fattori:

- Beni "poveri", di largo consumo, prodotti in grande quantità
- Domanda prevalente sull'offerta
- Atteggiamento "product out"
- Suddivisione delle attività di produzione in operazioni semplici e ripetitive
- Manodopera NON qualificata

"product out"= il mercato assorbe tutto, il consumatore non potendosi privare del bene da acquisire non fa discrezionalità, non ha alternative. C'era un unico modello di automobile (solo nera), questo comportava una semplificazione nella pianificazione e un'assenza di scorte.

CARATTERISTICHE DELLA PRODUZIONE INDUSTRIALE DI MASSA

- Grandi lotti di produzione (obiettivo max produttività)
- Organizzazione meccanica del lavoro (operazioni da svolgere in modo meccanico "senza pensare" e velocemente)
- Processo diviso in operazioni elementari
- Semplicità di assemblaggio (rapidità di produzione)
- Unificazione e standardizzazione dei processi e controlli (la linea produttiva è progettata per pochi prodotti, se non per 1 solo, e pertanto una volta dotata di macchinari "pesanti" e costosi, deve essere in grado di produrre a ritmo veloce e costante
- Massima intercambiabilità dei pezzi (alimentazione regolare della catena produttiva)

Come capisco in questo metodo produttivo se il prodotto è conforme? Se come unico strumento di valutazione ho la misura, vuol dire che dovrà far parte del mio tempo di lavorazione, quindi ho minor tempo per la produzione. Inoltre i soggetti sulla catena erano quasi tutti analfabeti, quindi non poteva spettare a loro il compito della verifica del prodotto.

Vennero creati dei calibri PASSA/NON PASSA dove venivano inseriti i prodotti per la verifica della conformità. Vengono quindi creati dei calibri con una misura minima/massima che presentava un intervallo di tolleranza.

Elemento Chiave: DEF CQ DI ("PRODOTTO")

L'attività di rilevazione e misura delle caratteristiche di un prodotto, un componente, un materiale o un procedimento verificate a fronte di valori precedentemente fissati (specificati)

Elemento Chiave: SCOPO DEL CQ DI PRODOTTO

Garantire conformità intervenendo sulla produzione con verifiche nei punti critici.