

ASSISTENZA, FORMAZIONE E CONSULENZA ALLE IMPRESE

Qualità e Produttività (intervento di formazione e assistenza in azienda)

• Descrizione

Il progetto **Qualità e Produttività** è stato messo a punto per fornire alle aziende **conoscenze e strumenti** utili per competere nel medio periodo in un mercato sempre più turbolento come quello attuale.

Questa azione ha come scopo la sensibilizzazione, la formazione e l'accompagnamento all'azione di uno o più gruppi di lavoro all'interno di un'azienda di prodotto o servizio.

Si intendono trasferire ai partecipanti i fondamentali per poter lavorare secondo il metodo della Qualità Totale, le motivazioni per farlo, gli strumenti per farlo bene.

L'approccio del *Total Quality Management* (TQM), è stato scelto perché fornisce **un metodo** per affrontare i diversi problemi aziendali, selezionati autonomamente dai partecipanti. Coinvolgendo diverse aree funzionali, il TQM arricchisce il patrimonio culturale dell'impresa, elemento indispensabile per lavorare "in Qualità".

Questo approccio alla qualità tende a superare il concetto qualità = controllo, per sostituirlo con un più moderno qualità = collaborazione, dove le varie funzioni aziendali partecipano alla qualità complessiva del processo (efficacia e efficienza), garantendo in questo modo un **vantaggio per l'azienda** (riduzione scarti e rilavorazioni) e **un vantaggio per il cliente** (riduzione difetti e ritardi).

Il TQM non fornisce delle soluzioni "preconfezionate", ma permette all'imprenditore di :

- ◆ rendere partecipi i collaboratori alle scelte aziendali
- ◆ individuare autonomamente i principali problemi dell'azienda (problem finding);
- ◆ comprendere a fondo la criticità di tali problemi (consapevolezza);
- ◆ individuare soluzioni concrete da attuare (problem solving);
- ◆ applicare le soluzioni individuate coinvolgendo i responsabili delle aree di attività in cui è stato individuato il problema (crescita culturale collettiva);
- ◆ misurare i miglioramenti apportati (verifica finale).

Articolazione

L'approccio del TQM prevede che i problemi siano identificati e affrontati là dove si verificano.

Ecco perché è fondamentale la costituzione di gruppi di lavoro che, con il supporto di esperti esterni, lavoreranno alla raccolta dei problemi aziendali (difetti e errori, sprechi, interviste ai clienti e ai fornitori, ...) e quindi percorreranno tutte le diverse fasi previste dal Problem Solving (7 passi).

Per accelerare il processo di miglioramento (il tempo è molto importante in azienda) ad ogni passaggio verranno fatti "provare" gli strumenti decisionali più appropriati (ERP, flow-chart, diagramma causa/effetto, diagramma a albero, diagramma a matrice), riducendo al minimo spiegazioni teoriche. Gli strumenti selezionati sono facili da usare perché adattati alla "mentalità" italiana e, una volta appresi, diventeranno patrimonio dell'azienda.

Dal punto di vista metodologico il processo è suddiviso in 7 passi fondamentali :

1. Identificazione del problema da affrontare
2. Analisi del problema
3. Ricerca delle cause
4. Ricerca delle soluzioni
5. Applicazione delle soluzioni
6. Verifica
7. Standardizzazione e nuovo passo

E' consigliato lavorare su gruppi di 5 utenti per volta in quanto l'attività è di tipo partecipativo. Nel caso si decidessero più iniziative/repliche aziendali, i primi interventi devono interessare il vertice della piramide organizzativa e solo di seguito i livelli più operativi.

La durata orientativa è di 10 incontri di 4 ore, da realizzarsi in un periodo di 5 mesi. Prima dell'intervento specifico è preferibile effettuare una visita all'azienda per raccogliere casi da trattare durante l'azione di sensibilizzazione.

• **Contenuti**

- La Qualità come necessità per le imprese
- Classificazione secondo i 5 Livelli della Qualità
- Il cliente (interno, esterno, utente, acquirente)
- Il linguaggio (regole e esercitazioni)
- I 5 diavoli : i problemi come opportunità
- Il problem solving e gli strumenti decisionali
- Applicazione dei concetti appresi all'attività lavorativa
- Verifica dei risultati
- Follow-up