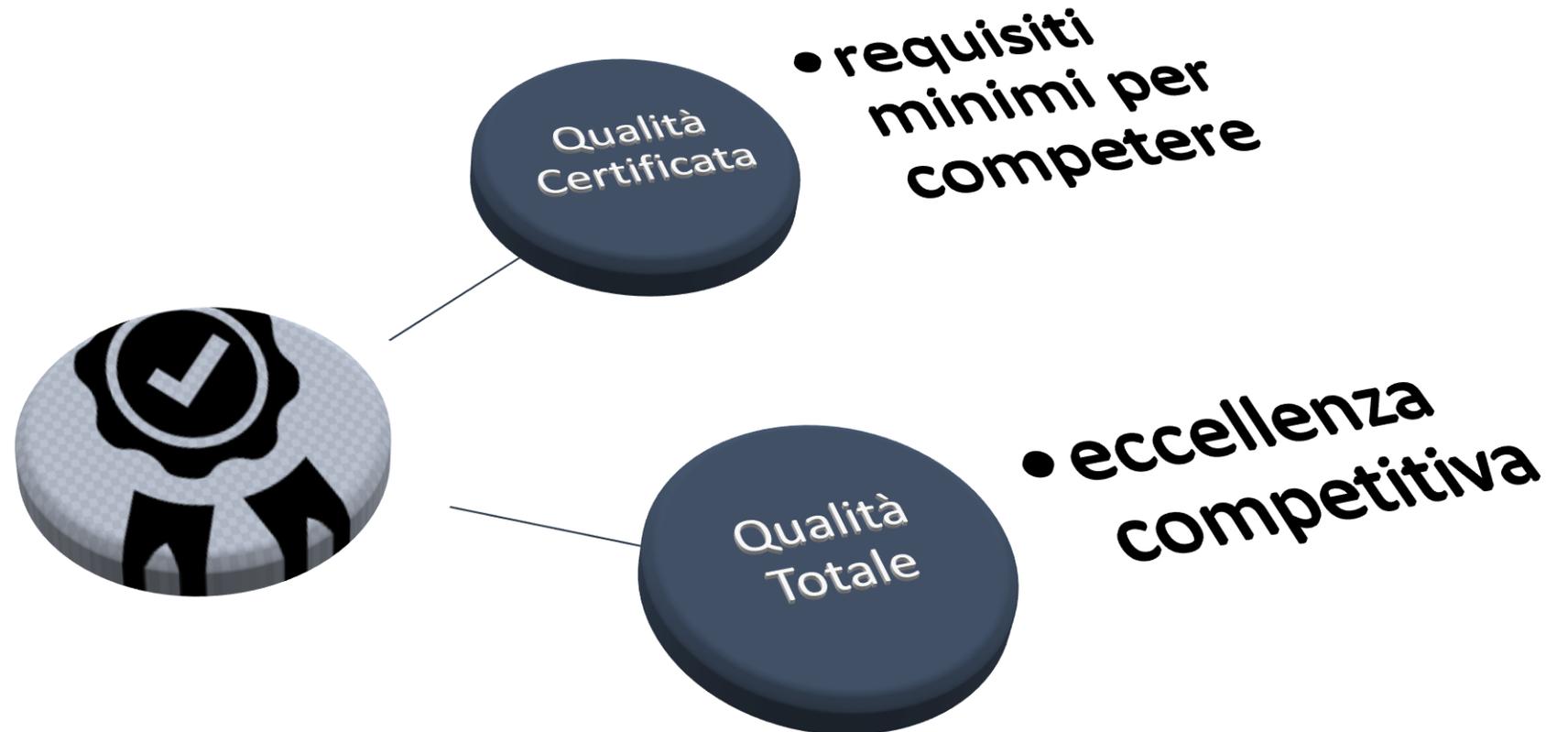


fare tornare  
i CLIENTI  
e non la merce

la qualità è l'insieme delle caratteristiche e delle proprietà di un prodotto, di un processo o di un servizio, le quali conferiscono ad esso la capacità di soddisfare le esigenze implicite o espresse del cliente

# QUALITÀ

*quale qualità*



QUALITÀ  
CERTIFICATA

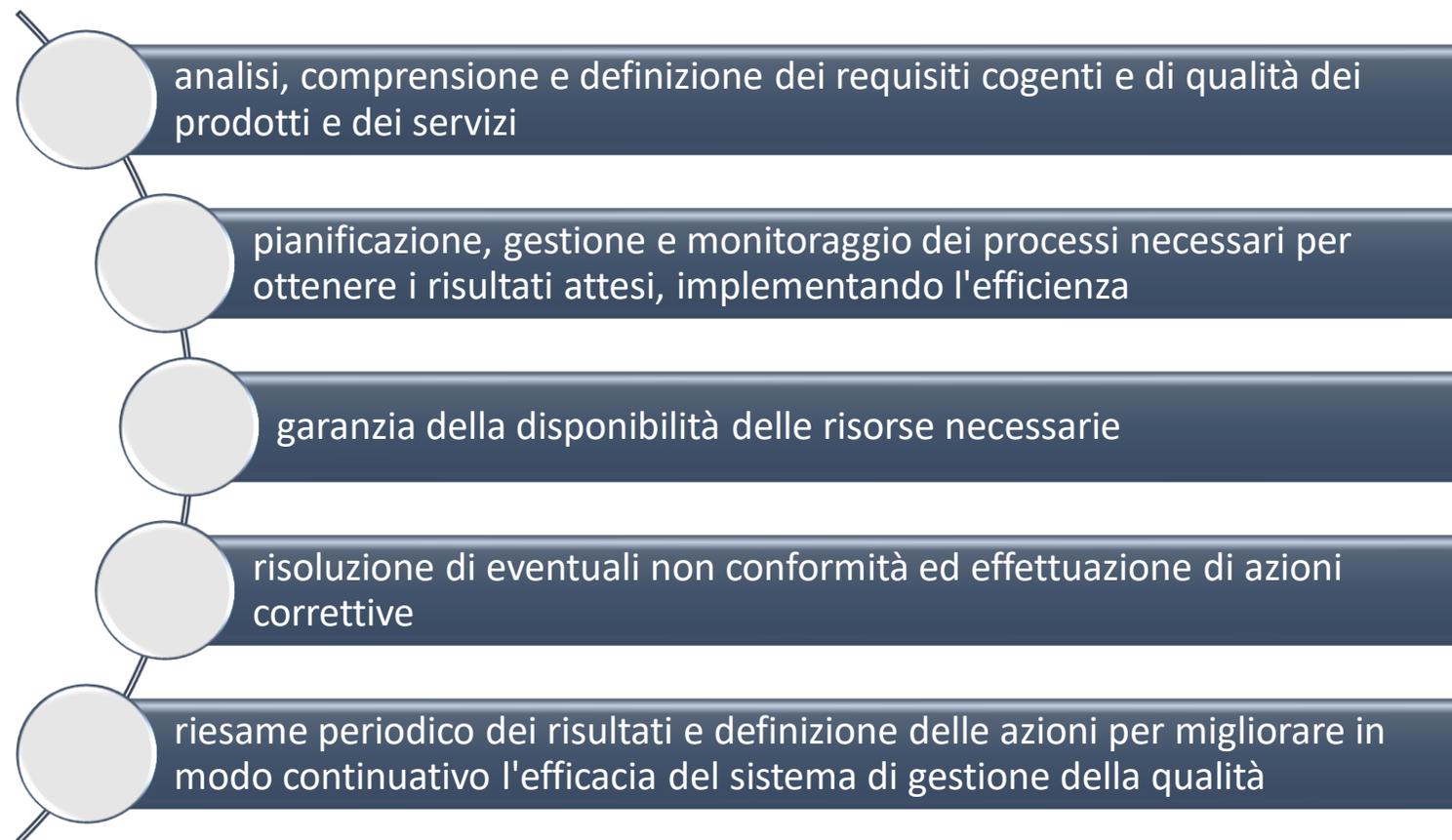


definisce i requisiti di un  
sistema di gestione per la qualità  
per un'organizzazione

è una norma **certificabile**

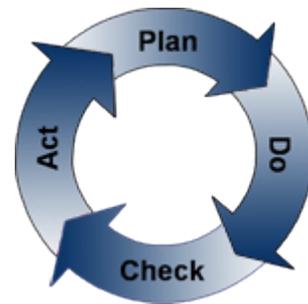
il cliente e la sua soddisfazione  
sono al centro della ISO 9001

Lo standard ISO 9001 prevede che  
l'organizzazione predisponga un **sistema di gestione**  
per soddisfare le aspettative dei clienti attraverso



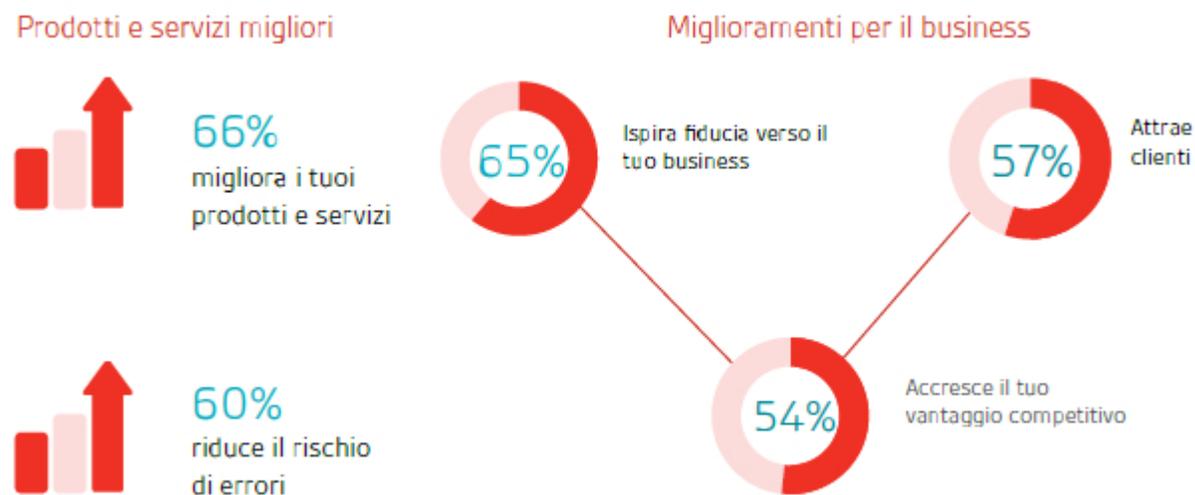
La ISO 9001:2015 è strutturata secondo lo schema **ISO High Level Structure (HLS)** comune a tutte le nuove norme ISO di sistema

Utilizza l'**approccio per processi**, che incorpora il ciclo *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) e il *risk-based-thinking*



Tutti i **requisiti** della norma sono di **carattere generale** e **applicabili a tutte le organizzazioni**, indipendentemente dal tipo o dalla dimensione o dai prodotti forniti o servizi erogati

ISO 9001 è stata progettata come strumento di miglioramento del business valido per organizzazioni di qualsiasi dimensione e rappresenta lo standard di riferimento a livello internazionale per il Sistema di Gestione della Qualità (SGQ).



\*Fonte: Sondaggio BSI sui benefici - È stato chiesto ai clienti BSI quali benefici sono stati ottenuti attraverso lo standard ISO 9001:2008

# QUALITA' TOTALE

*l'eccellenza*



# QUALITA' TOTALE

## *Il Sistema di Profonda Conoscenza*

W.E.Deming

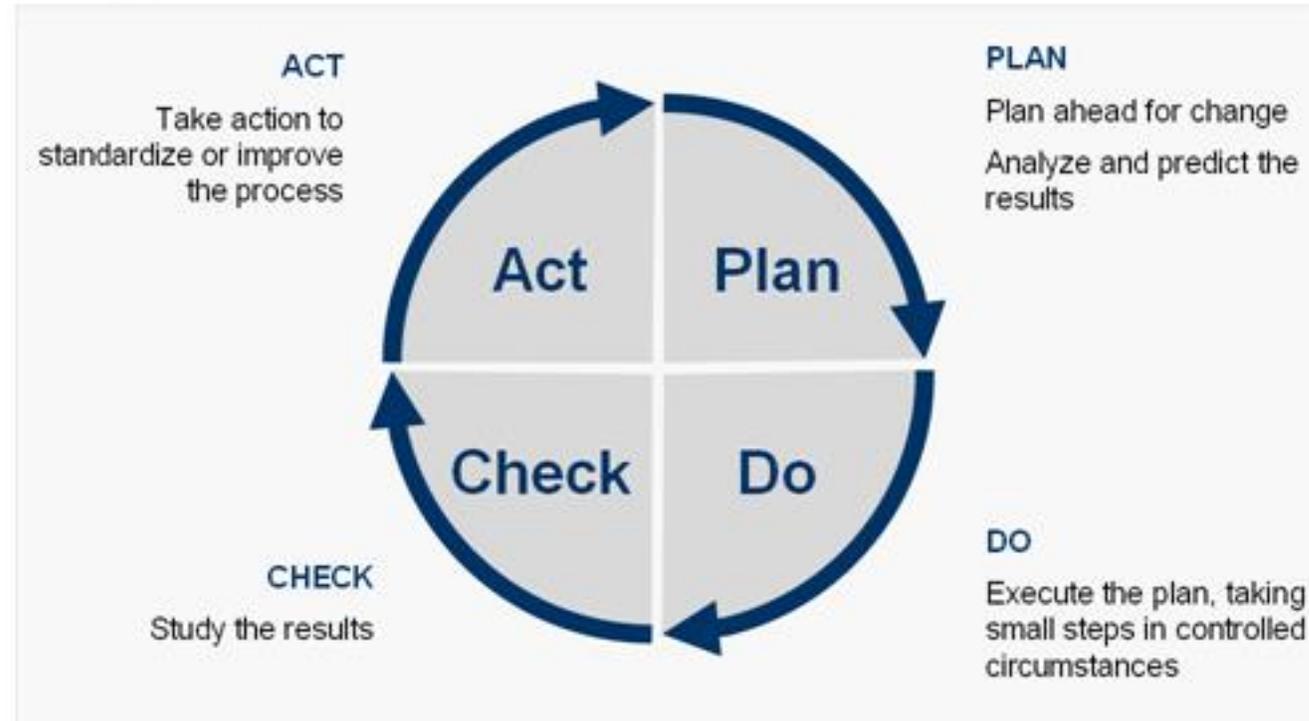


# QUALITA TOTALE

## *Il Metodo Scientifico nella gestione aziendale*

W.E.Deming

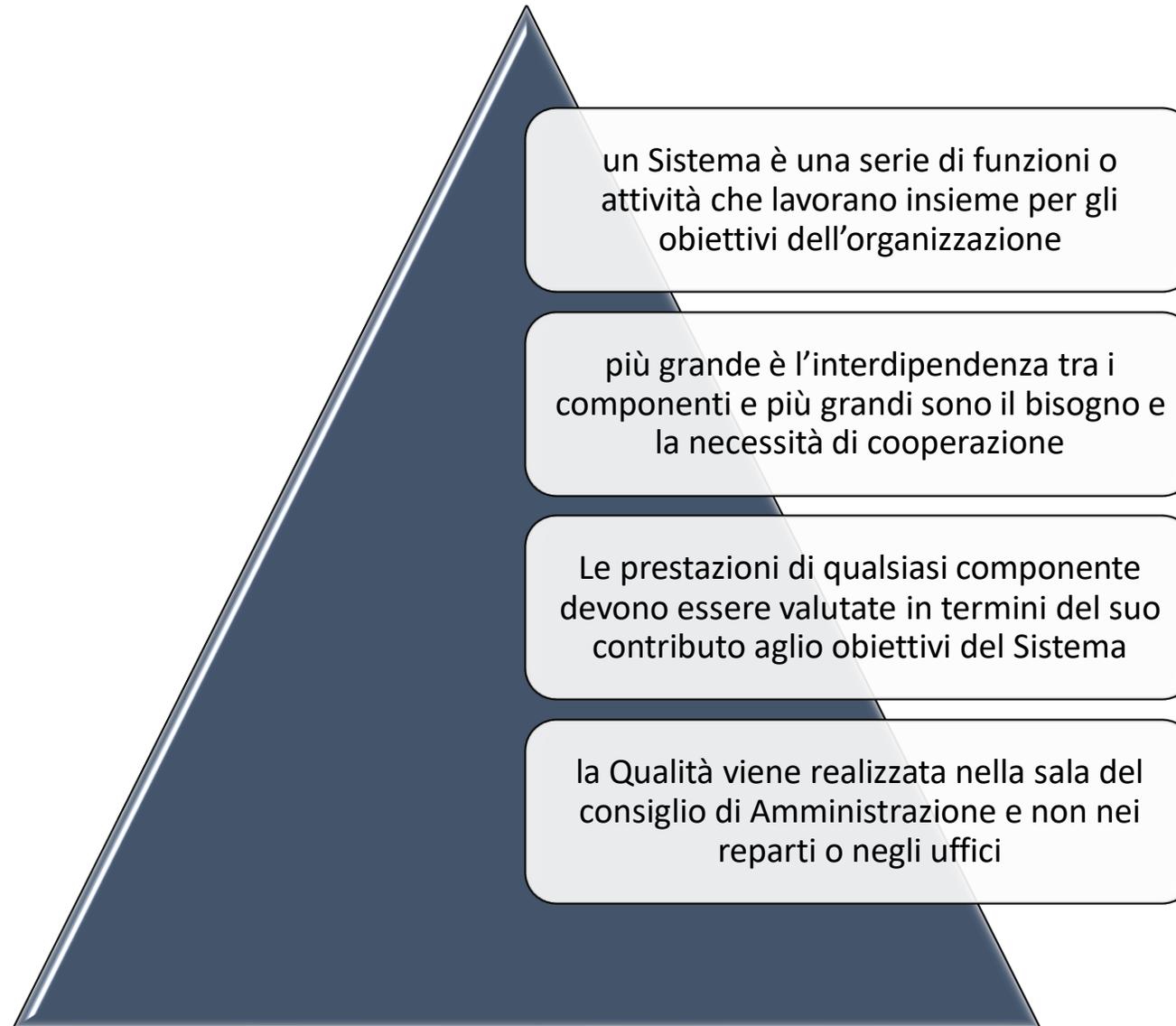
### *Deming Cycle*



# QUALITA' TOTALE

## *Il Sistema di Profonda Conoscenza*

W.E.Deming

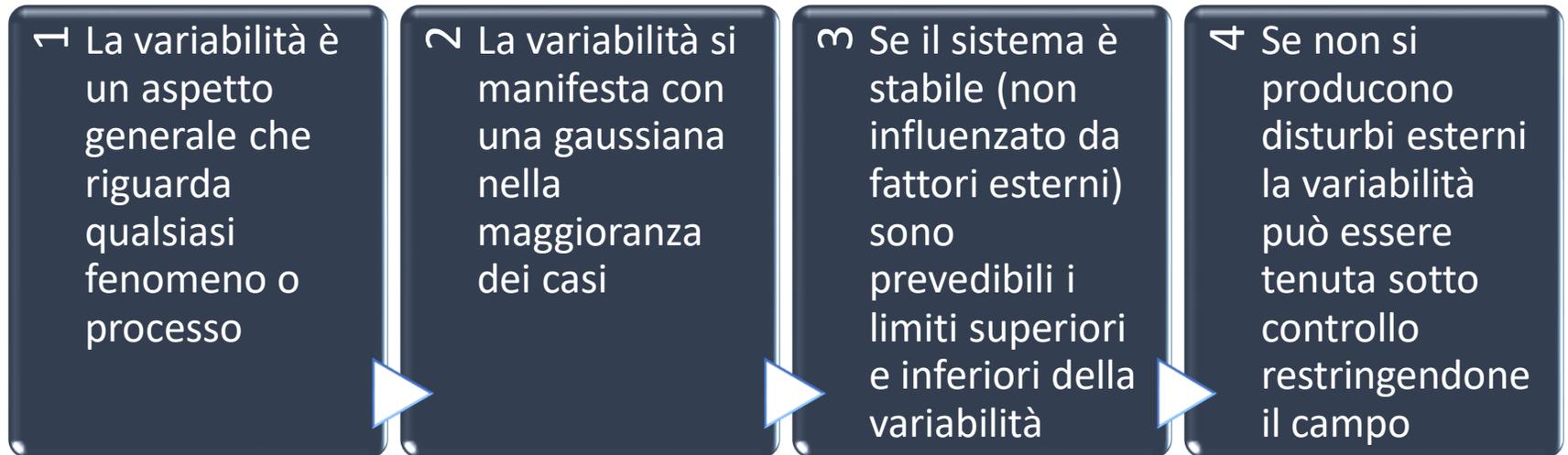


*l'azienda come Sistema*

# QUALITÀ TOTALE

## *Il Sistema di Profonda Conoscenza*

W.E.Deming

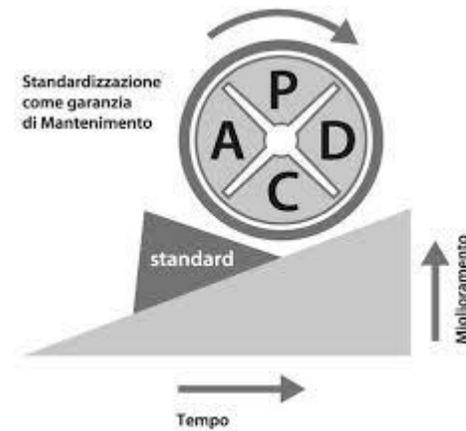
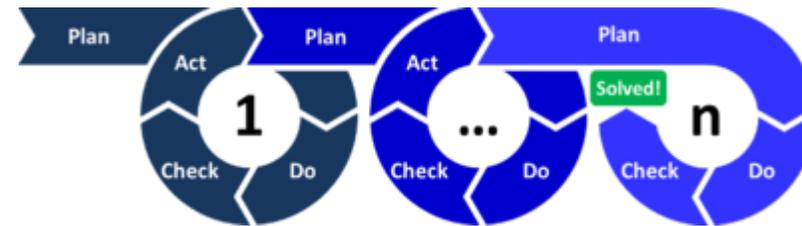


*l'utilizzo della Teoria della Variabilità*

# QUALITA' TOTALE

## *Il Metodo Scientifico nella gestione aziendale*

W.E.Deming



Il Modello proposto dalla **European Foundation for Quality Management** (EFQM organizzazione non profit su base associativa) al fine di migliorare le prestazioni aziendali attraverso un approccio complessivo più esteso ed articolato rispetto ai modelli classici (ISO 9000), consente alle aziende di autovalutarsi.

Il modello è particolarmente efficace nei sistemi integrati dove è necessario fondere aspetti certificativi.

### **Il Modello EFQM è:**

- un framework per dare forma e integrare i propri diversi approcci senza sostituirsi ad essi
- una raccolta di buone pratiche da cui poter prendere spunto e con cui confrontarsi, senza che queste diventino in alcun modo requisiti prescrittivi
- una struttura mentale e linguaggio comune per lavorare insieme verso l'eccellenza, anche tra organizzazioni che non adottino formalmente il modello

Il **Modello EFQM** è composto di tre parti:

concetti fondamentali

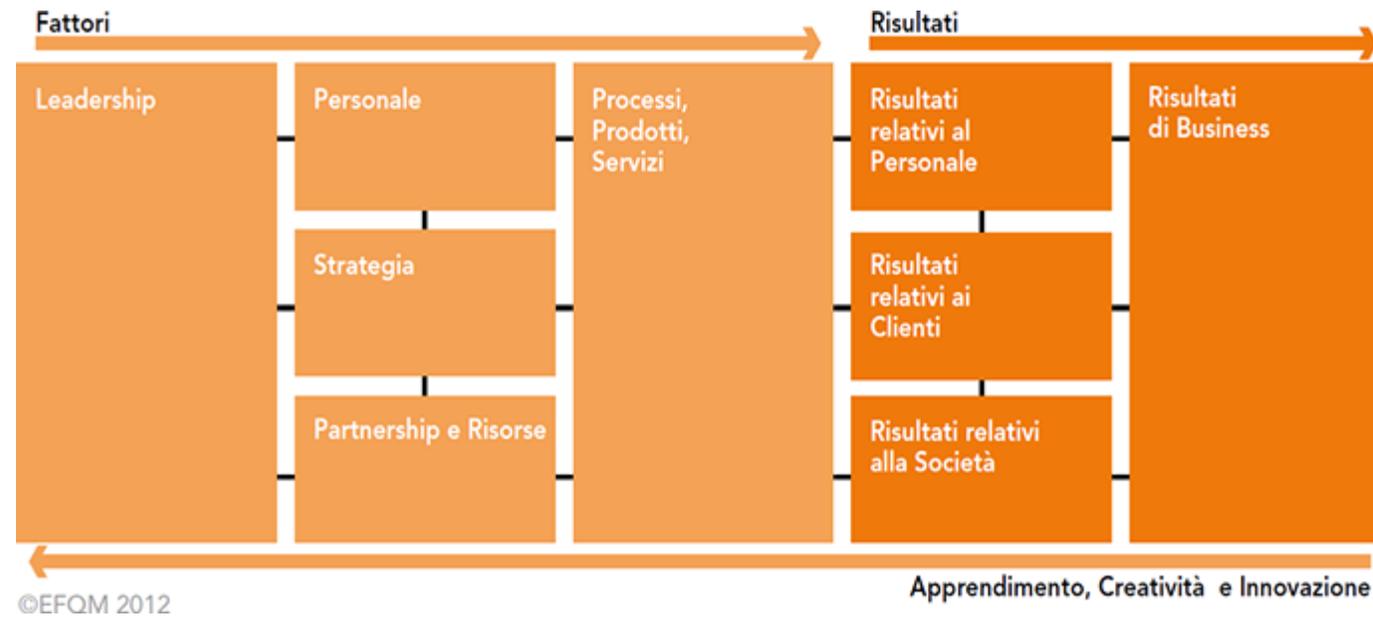
i 9 criteri

il RADAR

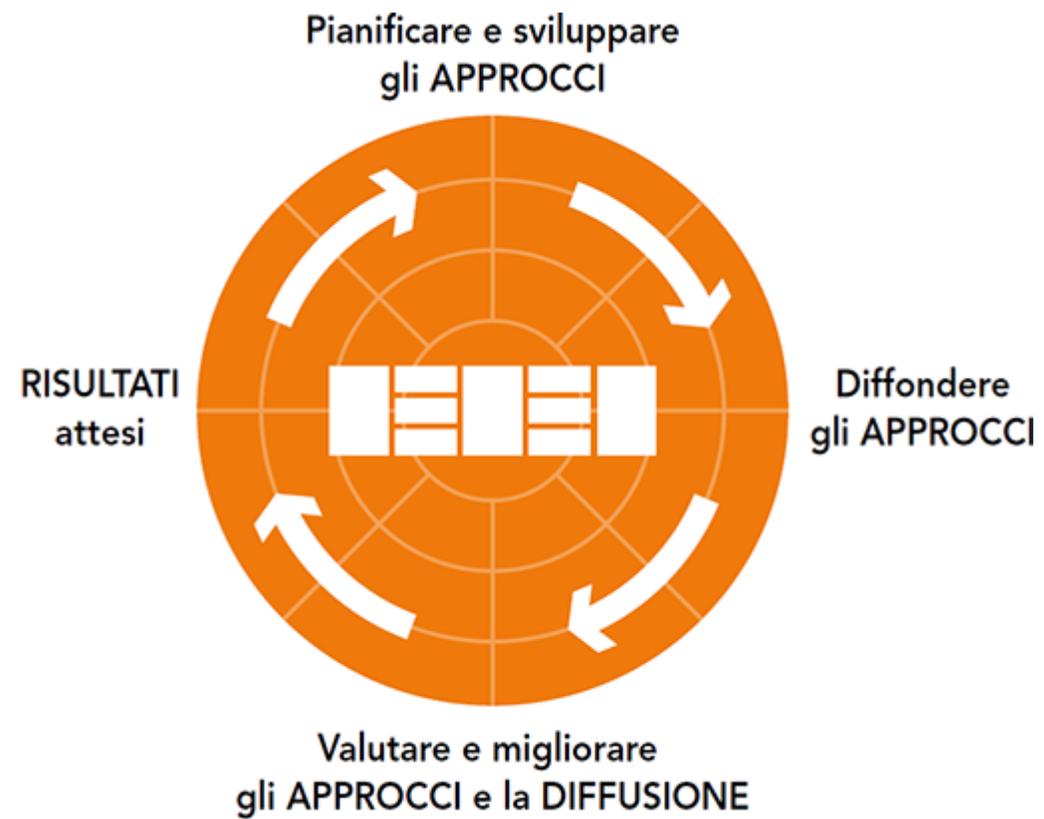
### concetti fondamentali



i 9 criteri



### il RADAR



©EFQM 2012

e .....

### **ISO 9001**

EFQM può essere visto come un deciso passo avanti rispetto a ISO 9001, ulteriore rispetto al passaggio dalla ISO 9001:2008 alla ISO 9001:2015, purché sia basato su un cambiamento di approccio.

### **LEAN THINKING**

Il modello EFQM costituisce un ottimo framework per integrare la Lean (non sostituirla) nei processi strategici aziendali garantendone la massima efficacia implementativa.

### **SIX SIGMA**

Il modello EFQM permette di integrare (ancora una volta, non sostituire) l'approccio Six Sigma nei più generali approcci strategici dell'organizzazione incrementandone l'efficacia per il miglioramento dei risultati di business.

### **BALANCED SCORECARD**

Molte organizzazioni integrano EFQM con le Balanced Scorecard che, pur avendo origini abbastanza distinte, trovano un naturale completamento l'uno nell'altro.

### **IMPRESA 4.0**

EFQM si sta dimostrando un valido strumento per garantire che il passaggio alla digitalizzazione sia fortemente integrato nelle strategie e nei processi aziendali, dalla leadership alle competenze, dalla gestione finanziaria al monitoraggio delle performance

Le organizzazioni eccellenti raggiungono e mantengono eccezionali livelli di prestazione che raggiungono o superano le aspettative di tutti i loro stakeholder.

- ❖ Ottenere risultati eccellenti, sostenuti nel tempo
- ❖ Creare valore aggiunto per i clienti
- ❖ Creare un futuro sostenibile
- ❖ Sviluppare le capacità organizzative
- ❖ Indirizzare la creatività e l'innovazione
- ❖ Esercitare la leadership con visione, ispirazione e integrità
- ❖ Gestire con agilità
- ❖ Ottenere il successo attraverso il talento del personale

“la Qualità è una vera e propria trasformazione del modo in cui facciamo le cose, del modo in cui pensiamo, del modo in cui lavoriamo insieme e, dei nostri valori”

Peter Senge

## ing. Gianvittorio Bonardi

consulenza e servizi per l'impresa

via XXV Aprile 4 26032 Ostiano (CR) Italy  
mobile +39 348 9146308  
phone and fax +39 0372 840278  
mail g.v.bonardi@gmail.com  
pec gianvittorio.bonardi@ingpec.eu  
website www.bonardiconsulenza.it

partita iva 01425950191  
cod.fisc. BNRGVT56H16M053D  
cod.destinatario fatt.el. M5UXCR1  
Ordine Ingegneri Cremona n.821

consulenza direzionale organizzativa e gestionale  
tutoring di direzione temporary & project management  
business plan pianificazione controllo di gestione  
GPDR Industria4.0 analisi dei rischi D.Lgs. n. 231/01  
valutazione scelta implementazione sistemi informativi

