ROBERTO GALIMBERTI
MARCO MAIOCCHI

LA GESTIONE TOTALE DELLA QUALITÀ COME STRATEGIA PER IL SUCCESSO DELL'IMPRESA

IL MODELLO DELL'EFQM COME GUIDA ALL'ECCELLENZA DEI RISULTATI AZIENDALI

ioteca
NMED
ANTONIO"

FrancoAngeli

LA GESTIONE TOTALE DELLA QUALITÀ COME STRATEGIA PER IL SUCCESSO DELL'IMPRESA

La gestione Totale della Qualità non è un'invenzione recente, ma è il nome che viene dato sul mercato allo stato attualmente raggiunto dai modelli di management aziendale più oculati e avanzati.

Tra questi, il modello dell'**European Foundation for Quality Management** ha eccezionali valenze **etica**, **strategica** e **metodologica** nella conduzione delle aziende.

Il modello indica con rara lucidità quali debbano essere gli obiettivi perseguiti da un'impresa nel breve, nel medio e nel lungo periodo, indica quali sono le condizioni interne essenziali da rispettare e quali sono le **leve di manovra** su cui agire per ottenere i **risultati** voluti.

Il testo tratta quindi con dovizia di particolari tutti i temi relativi alla **leadership** aziendale, alla gestione di **politiche e strategie**, alla gestione delle **risorse** e della **risorsa umana**, all'organizzazione dei **processi**, alla misura della **soddisfazione del cliente** e dei **dipendenti**, dei **risultati economici**, dell'interazione con l'**ambiente** ecologico e sociale.

Accanto a una trattazione profonda del modello proposto dall'EFQM, opportunamente corredato da considerazioni metodologiche sulla misura e sull'analisi dei dati, viene presentato un **caso reale**, una trattazione completa dell'esperienza vissuta dagli autori all'interno della loro azienda, esperienza che ha portato recentemente al riconoscimento del Premio Qualità Italia, che proprio sul modello EFQM basa la sua valutazione.

Roberto Galimberti, ingegnere, master in Business Administration presso il CEDEP di Fontainebleau, è presidente e amministratore delegato della Etnoteam, presidente della I.NET e della Intercai Etnoteam, vicepresidente del CED Borsa, consigliere Anasin. Nel suo curriculum spiccano attività di docenza al Politecnico e all'Università di Milano, le cariche di responsabile della divisione Elaboratori della Laben e di direttore della Ricerca e Sviluppo della Italtel. È autore di numerosi libri e pubblicazioni nazionali e internazionali.

Marco Maiocchi, fisico, è docente di Architettura degli Elaboratori all'Università di Milano e di Fondamenti di Informatica al Corso di Disegno Industriale del Politecnico di Milano. È uno dei fondatori della Etnoteam, in cui è attualmente responsabile della Pianificazione Strategica. Autore di numerosi libri e articoli pubblicati a livello nazionale e internazionale, si occupa di temi legati alla Qualità del Software e alle caratteristiche dei relativi processi produttivi. Partecipa a varie attività artistiche, in cui porta la componente culturale dell'Informatica.

ISBN 88-464-

9 788846 4

L. 27.000 (V)

FONMED

FONDO "GIU

A /