

## ARTICOLI - Aggiornamenti

### Certificazione di qualità

Publicato il: 27/11/2008



L'introduzione dei sistemi di qualità aziendale ha fortemente ridotto una serie di problematiche legate al ciclo produttivo e dagli anni '80 ad oggi si sono diffusi come standard anche per le aziende che operano con il settore pubblico ed anche in settori diversi (vedi le aziende edili).

La certificazione del sistema di qualità ha due fasi differenti d'applicazione: l'ottenimento della certificazione e il mantenimento della stessa. Il primo step implica molto spesso che l'azienda oggetto di certificazione si debba riorganizzare al fine di seguire al cune regole interne condivise ed accettate da tutti i collaboratori e stakeholders che

portino appunto al miglioramento della qualità generale dei prodotti e quindi dell'azienda stessa. La riorganizzazione dei processi e delle procedure è attività più facile a dirsi che a farsi e sovente comporta tempi lunghi anche per operazioni che sulla carta sembrano semplici. La seconda fase dell'applicazione del sistema di qualità è ancora più complicata della prima in quanto si ottiene nel tempo e con la costanza di saper mantenere le nuove procedure. Un supporto viene dai certificatori che come enti privati accompagnano le aziende verso la certificazione e man mano ne supportano, tramite ispezioni periodiche, il mantenimento. Alle certificazioni di processo Iso 9000 si sono aggiunte nel tempo le certificazioni ambientali ISO 14000 che stanno trovando ampia diffusione anche nei settori non manifatturieri e quindi dei servizi (come pure il più recente certificato Ecolabel).

Come si raccorda il sistema delle procedure di qualità con il mondo alberghiero? Come mai solo pochissimi hotel sono certificati Iso?

Ricordo la consulenza svolta alcuni anni fa per un'azienda alberghiera della riviera ligure di proprietà di un gruppo industriale. Le altre aziende del gruppo erano certificate Iso e l'imprenditore decise di portare le stesse regole nella struttura alberghiera (un 4 stelle fronte mare di circa 60 camere realizzato negli anni '70 e rinnovato solo negli arredi).

Il direttore, appena passato a tale ruolo dopo una lunga gavetta nel settore F&B, era spaventato dal come i dipendenti potessero recepire, e magari non applicare, norme troppo rigide per rispettare la qualità ed anche dai maggiori costi che il rispetto di regole aggiuntive avrebbe potuto generare. Infatti il primo ed unico input che il direttore dette ai noi consulenti fu: " fate quello che volete purché il sistema di qualità non incida nella vita operativa dell'azienda. Ci serve solo per accontentare il proprietario e per avere un logo da esibire ai clienti". Ogni commento a tale affermazione appare superfluo....Comunque arrivammo ad ottenere la certificazione (con gran gioia di tutti) ma dopo solo un anno l'hotel perse il suo bel marchietto in quanto non aveva rispettato l'applicazione nel tempo delle norme di qualità...Che lezione trarne? Se l'hotel non ha bisogno del sistema di qualità e, soprattutto, se il personale non lo ritiene necessario è meglio evitare di perdere tempo e denaro.

*di Piergiorgio Mangialardi*