Indice

Introduzione 1

1 Vivere la qualità 3
1.1 Il vertice 4
1.2 La persona 5
1.3 I gruppi di processo 8
1.4 Il cliente 9

2 I nuovi indirizzi della ISO 9001:2015 11
2.1 La normazione e l'ISO – International Organization for Standardization 12
2.2 Le norme per la qualità 14
2.3 L'edizione UNI EN ISO 9000:2015 17
2.4 L'edizione UNI EN ISO 9001:2015 20

3 L'ottica di sistema 27
3.1 Il sistema 27
3.2 La gestione 32
3.3 La qualità 33
3.4 Il Sistema Gestione Qualità 34

4 Lavorare per processi 39
4.1 La definizione 39
4.2 Gli aspetti chiave 43
4.3 La visione all'interno del gruppo 47

4.4 Il servizio: il gruppo allargato 49
4.5 Il Process Owner 52
4.6 Il PDCA: governare il processo 53

5 Il metodo base PDCA 63
5.1 Gli aspetti base 64
5.2 Il PDCA nell'organizzazione 65
5.3 Il PDCA per la persona 79

6 L'impegno a misurare 87
6.1 L'avvio 88
6.2 L'impostazione 89
6.3 Gli indicatori dell'azienda 90
6.4 Gli indicatori del processo 93
6.5 Il tempo 101
6.6 Le misure nei servizi 103

7 Comunicare nelle relazioni 119
7.1 Il potere della comunicazione 119
7.2 Informare e comunicare 121
7.3 Il «cosa» e il «come» 123
7.4 Le emozioni e la relazione 125
7.5 Gli aspetti chiave 128

8 Scrivere per comunicare 131
8.1 Le basi della comunicazione scritta 132
8.2 L'impostazione di un testo 134
8.3 Scrivere le procedure 146
8.4 Valorizzare le email 165
8.5 Comunicare con le immagini 170

Conclusioni 177

Letture consigliate 178

Parole chiave 179