

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