

ISO 9001:2015 RESPONSABILITÀ E OPPORTUNITÀ DELLA SCELTA

Erika Leonardi



Publicazione riservata per i soci di Assolombarda

Il libro è dedicato sia alle organizzazioni che vogliono rinnovare la certificazione, sia a quelle che decidono di fare il primo passo. Fornisce indirizzi e basi manageriali per una revisione dell'assetto organizzativo alla luce delle novità della ISO9001:2015. L'aspetto più incisivo è che l'approccio prescrittivo ha lasciato spazio a quello prestazionale. In altri termini: la norma non impone, ma dà evidenza ad aspetti gestionali, nei cui confronti l'organizzazione deve dare una sua interpretazione, dando evidenza dei risultati.

I temi sono proposti in tre categorie: nuovi, consolidati, non più imposti. Inoltre, uno spazio è dedicato ai beni primari: le persone, la comunicazione, il tempo. Il testo è arricchito da aforismi, diverse rubriche che rendono l'applicazione della norma più vicina al modo di lavorare, test di autovalutazione e strumenti per la formazione interna per ogni capitolo.

Indice

LE CONOSCENZE DI BASE

Agire in modo consapevole

- La normazione
- La qualità
- La revisione 2015 della ISO 9001

I TEMI NUOVI

Acquisire gli indirizzi interpretativi

- Il contesto organizzativo
 - L'inquadramento
 - L'operatività
- Le parti interessate
 - L'inquadramento
 - L'operatività
- Il risk based thinking
 - L'inquadramento
 - L'operatività

I TEMI CONSOLIDATI

Valorizzare le esperienze

- Il metodo PDCA
 - Il metodo
 - Il PDCA nella ISO 9001
- L'ottica di sistema
- L'approccio per processi
- La valutazione delle prestazioni
 - Monitorare il sistema di gestione
 - Governare i processi
 - Ascoltare il cliente
- Vivere la qualità

I TEMI NON PIÙ IMPOSTI

Adottare criteri per decidere

- La documentazione di Sistema
- Le informazioni documentate
 - La procedura
 - Il testo
 - L'istruzione
 - La modulistica
 - Iter di approvazione
- Il Rappresentante della Direzione
- Le azioni preventive

I BENI PRIMARI

Investire per competere

- Le persone
 - Lavorare in gruppo
 - Gestire le riunioni
 - L'obiettivo
 - Le componenti strutturali
 - Le persone
 - L'uso delle slide
- La comunicazione
 - Le relazioni
 - I testi
 - Le email
- Il tempo
 - Le evidenze
 - La gestione del tempo

L'AUTORE

www.erikaleonardi.it



Erika Leonardi esperta di gestione dei servizi, svolge attività di consulenza e di formazione in organizzazioni private e pubbliche.

Ha pubblicato: con Egea *Manager della qualità* (2015), con Franco Angeli *Disegnare i processi* (2012); con IlSole24Ore *Gestione del servizio* (2009), *Azienda in Jazz* 2 ediz. (2008) *Capire la qualità* 2 ediz. (2007), *Servire Successo* (2003), *ISO 9000 Sistema Qualità e Certificazione* (1998), *Servizi di Qualità* (1997), *Un Mondo di Qualità* (1995). Con Sperling & Kupfer: *Ricostruire e vivere il processo per la qualità in azienda* (2006); con UNI: *Un mondo di qualità... che cambia* (2006).

