

Erika Leonardi

MANAGER DELLA QUALITÀ

Il modello organizzativo ISO 9001

La revisione 2015 della ISO 9001 invita a una lettura più matura del tema qualità. Lasciando da parte la certificazione, che ha una sua ragion d'essere, la norma assume a tutti gli effetti il ruolo di un modello organizzativo. Può essere considerata una sorta di check list di ciò che deve essere fatto o tenuto presente per stare bene nel mercato: fare profitto, fidelizzare il cliente, guidare le persone a lavorare bene, assicurare le parti interessate.

Per comprenderne a fondo le indicazioni e applicarle in modo utile e intelligente, occorre essere padroni di basi manageriali.

Il libro fornisce principi, metodi e strumenti propedeutici all'applicazione dei requisiti. L'obiettivo è trasformare in una scelta responsabile quella che fin qui è stata troppo spesso vissuta come un'azione imposta, a partire dalla comprensione dei vantaggi che assicura.

Un filo rosso attraversa la trattazione: il segreto per una buona qualità risiede nella capacità di mettere in gioco il «quanto basta», a tutti i livelli. È una regola universale, che governa la sfera biologica come quella economica.

Il mantra è: eliminare il superfluo.

E ben lo incarna QB, il personaggio creato con l'autrice da Bruno Bozzetto per avvicinare le persone al tema della qualità. Le sue vignette danno un tocco di leggerezza a ogni pagina.



Erika Leonardi, laureata in biologia ed esperta di studio del comportamento in chiave etologica, è consulente, formatrice, docente e autrice di numerosi volumi e articoli su aspetti dello sviluppo organizzativo e manageriale. Da anni si dedica ai temi della qualità. È membro dei gruppi di lavoro per il recepimento a livello nazionale delle nuove norme ISO 9001:2015

Indice:

Introduzione

1 Vivere la qualità

- 1.1 Il vertice
- 1.2 La persona
- 1.3 I gruppi di processo
- 1.4 Il cliente

2 I nuovi indirizzi della ISO 9001:2015

- 2.1 La normazione e l'ISO – International Organization for Standardization
- 2.2 Le norme per la qualità
- 2.3 L'edizione UNI EN ISO 9000:2015
- 2.4 L'edizione UNI EN ISO 9001:2015

3 L'ottica di sistema

- 3.1 Il sistema
- 3.2 La gestione
- 3.3 La qualità
- 3.4 Il Sistema Gestione Qualità

4 Lavorare per processi

- 4.1 La definizione
- 4.2 Gli aspetti chiave
- 4.3 La visione all'interno del gruppo
- 4.4 Il servizio: il gruppo allargato
- 4.5 Il Process Owner
- 4.6 Il PDCA: governare il processo

5 Il metodo base PDCA

- 5.1 Gli aspetti base
 - 5.2 Il PDCA nell'organizzazione
 - 5.3 Il PDCA per la persona
- #### 6 L'impegno a misurare
- 6.1 L'avvio
 - 6.2 L'impostazione
 - 6.3 Gli indicatori dell'azienda
 - 6.4 Gli indicatori del processo
 - 6.5 Il tempo
 - 6.6 Le misure nei servizi

7 Comunicare nelle relazioni

- 7.1 Il potere della comunicazione
- 7.2 Informare e comunicare
- 7.3 Il «cosa» e il «come»
- 7.4 Le emozioni e la relazione
- 7.5 Gli aspetti chiave

8 Scrivere per comunicare

- 8.1 Le basi della comunicazione scritta
- 8.2 L'impostazione di un testo
- 8.3 Scrivere le procedure
- 8.4 Valorizzare le email
- 8.5 Comunicare con le immagini

Conclusioni – Letture consigliate –

Parole chiave



Offerta sconto 15%

9788823834941 - pp.192 - ~~€ 25,00~~ €21,25*

n° copie: Totale Spese di spedizione a mezzo corriere: € 5,50

Nome, Cognome / Ragione Sociale.....

Indirizzo

CAP..... Città Provincia

Telefono e-mail.....

Partita IVA (indispensabile se si desidera fattura).....

CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Bonifico Bancario anticipato a Egea S.p.A. - Via Sarfatti, 25 - 20136 Milano

Banca Popolare di Sondrio IBAN: IT60 U056 9601 6100 0000 2076X67

Carta di credito: Vi autorizzo ad addebitare l'importo sulla carta di credito N°

scadenza Codice di sicurezza.....

Carta Si VISA Master Card Diners American Express (Sono escluse le carte di credito elettroniche)

Titolare carta:

Firma

(ordini privi di firma non sono validi)

Per favore compili e spedisca questo coupon via fax al n. 02.5836.5753 o a EGEA S.p.A. – Via Salasco 5 – 20136 Milano.

Per informazioni: Tel. 02.5836.5751 – editoriale@egeaonline.com - egea.edizioni@unibocconi.it

***Offerta valida fino al 30/09/2015**

GARANZIA DI RISERVATEZZA: La informiamo ai sensi del D.Lgs. 196/2003 che i Suoi dati personali saranno oggetto di trattamento con mezzi informativi per l'ordinaria gestione commerciale e per l'invio, anche via e-mail, di cataloghi, proposte di abbonamento, servizi, promozioni e altro materiale gratuito, e che saranno comunicati a terzi, debitamente nominati Responsabili del trattamento ai fini della spedizione del materiale acquistato all'indirizzo da Lei indicato, nonché la fornitura di servizi informativi e di archiviazione. Il conferimento a questi fini alla nostra società è facoltativo ma indispensabile per ottenere i servizi sopra descritti. Lei potrà in qualunque momento richiedere la conferma dell'esistenza dei Suoi dati, il loro aggiornamento o la cancellazione, così come potrà opporsi in ogni momento all'invio di informazioni promozionali scrivendo al titolare dei dati: Egea S.p.A. Via Sarfatti, 25 – 20136 Milano.