

# Indice

<b>Introduzione</b>	<b>1</b>
<b>1 Vivere la qualità</b>	<b>3</b>
1.1 Il vertice	4
1.2 La persona	5
1.3 I gruppi di processo	8
1.4 Il cliente	9
<b>2 I nuovi indirizzi della ISO 9001:2015</b>	<b>11</b>
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
<b>3 L'ottica di sistema</b>	<b>27</b>
3.1 Il sistema	27
3.2 La gestione	32
3.3 La qualità	33
3.4 Il Sistema Gestione Qualità	34
<b>4 Lavorare per processi</b>	<b>39</b>
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
<b>5</b>	<b>Il metodo base PDCA</b>	<b>63</b>
5.1	Gli aspetti base	64
5.2	Il PDCA nell'organizzazione	65
5.3	Il PDCA per la persona	79
<b>6</b>	<b>L'impegno a misurare</b>	<b>87</b>
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
<b>7</b>	<b>Comunicare nelle relazioni</b>	<b>119</b>
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
<b>8</b>	<b>Scrivere per comunicare</b>	<b>131</b>
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
	<b>Conclusioni</b>	<b>177</b>
	<b>Letture consigliate</b>	<b>178</b>
	<b>Parole chiave</b>	<b>179</b>