

1. Record Nr.	UNICAMPANIAVAN00085889
Autore	Colurcio, Maria
Titolo	Management della qualità : principi, pratiche e tecniche / Maria Colurcio, Cristina Mele
Pubbl/distr/stampa	Milano [etc.], : McGraw-Hill, 2005
ISBN	88-386-6336-X
Descrizione fisica	XVII, 268 p. ; 24 cm.
Altri autori (Persone)	Mele, Cristina
Soggetti	Aziende - Gestione - Controllo
Lingua di pubblicazione	Italiano
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Nota di contenuto	<p>INDICE</p> <p>Presentazione (di Paolo Stampacchia)</p> <p>Prefazione</p> <p>PARTE PRIMA - "GESTIONE DELLA QUALITÀ"</p> <p>1. Approcci manageriali e gestione della qualità</p> <p>2. Il ruolo della qualità nelle imprese</p> <p>3. Il processo di quality management</p> <p>PARTE SECONDA - ELEMENTI DEL PROCESSO DI QUALITY MANAGEMENT</p> <p>ORIENTAMENTO AL CLIENTE</p> <p>4. La soddisfazione del cliente</p> <p>ORIENTAMENTO AL SISTEMA</p> <p>5. I processi</p> <p>6. La gestione interfunzionale</p> <p>7. L'economia della qualità</p> <p>ORIENTAMENTO ALLE PERSONE</p> <p>8. Gli stakeholder</p> <p>9. Le risorse umane</p> <p>10. Le leadership</p> <p>ORIENTAMENTO ALLA CONOSCENZA</p> <p>11. Il miglioramento</p> <p>12. La conoscenza</p> <p>Bibliografia</p>

