

INDICE

Premessa	3
Capitolo 1	7
La gestione della qualità	7
Introduzione	7
1.1 Evoluzione dei Sistemi di Gestione della Qualità nel tempo: norme e certificazioni	9
1.1.1 ISO 9000: le fondamenta dei Sistemi di Gestione della Qualità	11
1.1.2 Norma ISO 9000:2000 (Vision 2000)	19
1.2 Ambiente e sicurezza sul lavoro	27
1.2.1 Norma ISO 14000	28
1.2.2 Norma OHSAS 18000	36
1.3 Corrispondenza tra ISO 14001 – ISO 9000:2000 – OHSAS 18001	47
1.4 La pianificazione degli indicatori	51
1.4.1 Norma UNI 11097	51
1.4.2 Indicatori di Qualità per la Reazione (IQR)	57
1.5 Integrazione dei sistemi di gestione e riesame della Direzione	61
1.6 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	64
1.6.1 Principi del TQM	65
1.6.2 La filosofia “ <i>Six Sigma</i> ”	74
1.7 Dalla certificazione al <i>Total Quality Management</i>	78
Conclusioni	83
Capitolo 2	85
La gestione della sostenibilità	85
Introduzione	85
2.1 Approcci alla sostenibilità	88
2.2 Sostenibilità e Responsabilità Sociale d’Impresa	94
2.3 Sviluppo sostenibile tra etica e rendicontazione	99
2.3.1 Il processo di rendicontazione	106
2.3.2 Rendicontazione e verifiche esterne: <i>AA1000 Assurance Standard</i>	118
2.4 <i>Global Reporting Initiative (GRI)</i>	124
Conclusioni	136
Capitolo 3	139

Un possibile punto di incontro tra qualità e sostenibilità: il modello EFQM	139
Introduzione	139
3.1 Il percorso verso l'eccellenza nel TQM: il modello EFQM	139
3.2 Il processo di autovalutazione	146
Conclusioni	149
Capitolo 4.....	151
Il caso ZF Padova.....	151
Introduzione	151
4.1 ZF Padova: storia	152
4.2 Indicatori di Qualità per la Reazione (IQR): il processo in azione.....	154
4.3 L'autovalutazione: il modello EFQM in azione	160
Conclusioni	167
Conclusione.....	169
Bibliografia	173
Ringraziamenti	179