

Bibliografia consigliata

Barbarino FC., *“Capire i processi. Come organizzarli, gestirli e migliorarli”*, UNI, 2002 - Milano

Bizzarri G., *Il Sistema Qualità ISO 9000 per i Laboratori Clinici*, Franco Angeli, 1999

Bizzarri G., Plebani M., *I processi del laboratorio clinico nell’ottica di sistema (ISO 9001:2000) dell’azienda sanitaria”*
Franco Angeli, 2004

Bosset L.J., *Quality function deployment*, ASQC Quality Press, Milwaukee, 1991

Carolyn Semple Piggot, *Programmazione strategica in sanità*, McGraw-Hill, 2002

Chakrapani C., *How to Measure Service Quality & Customer Satisfaction. The informal Field Guide for Tools and Techniques*,
American Marketing Association, Chicago, 1998

Dal Negro R., Farina M., *La gestione per la qualità in Pneumologia. Aspetti applicativi secondo il modello ISO 9001:2000*,
Springer, 2001

Dal Negro R., Farina M. *L’approccio e la gestione per processi in Pneumologia* - Edizione Springer - 2005 - Milano

Gramma (a cura di), *Gestire la qualità nei servizi*, ISEDI, Torino, 1987

Guarneri C. *Il sistema organizzativo di un Provider per la formazione – ECM* Edizioni EmmEffe Giugno 2007

Handy, Covey, Porter, Prahalad, Hamel, *I nuovi paradigmi del business (Ripensare il Futuro)*, Il Sole 24 Ore, 2002

Merli G., Biroli M., *Organizzazione e gestione per processi*, ISEDI, 1996 Milano

Merli G., *I nuovi paradigmi del management*, Il Sole 24 ore, 1999 Milano

Negro G., *Organizzare la qualità nei servizi. Un modello per l’eccellenza nelle imprese e negli enti di servizi*,
Il Sole 24 Ore Libri, Milano, 1996, Milano

Tonchia S., Tramonatano A., Turchini F., *Gestione per processi e Knowledge management*, Il sole 24 ore, 2003, Milano