

Spis treści

Wstęp	7
Rozdział 1. Zagadnienia wprowadzające	9
1.1. Zarządzanie, system, system zarządzania i jakość w sensie ogólnym	10
1.2. Zarządzanie jakością	19
1.3. Zarządzanie środowiskowe	23
Rozdział 2. Normalizacja i ocena zgodności	27
2.1. Normalizacja	28
2.2. Ocena zgodności	36
Rozdział 3. System zarządzania jakością	47
3.1. Normy ISO serii 9000	47
3.2. Podstawy i słownictwo	51
3.3. Wymagania dla systemu zarządzania jakością	54
3.4. Wdrażanie systemu zarządzania jakością	66
Rozdział 4. System zarządzania środowiskowego	78
4.1. Normy ISO serii 14000 oraz system EMAS	78
4.2. Podstawy i słownictwo	83
4.3. Wymagania dla systemu zarządzania środowiskowego	86
4.4. Wdrażanie systemu zarządzania środowiskowego	93
Rozdział 5. Certyfikacja i doskonalenie systemów zarządzania	102
5.1. Mechanizmy doskonalenia systemów zarządzania	103
5.2. Certyfikacja systemu zarządzania	106
5.3. Integracja systemów zarządzania	112
5.4. Koncepcja TQM i jej instrumentarium	116
5.5. Samoocena organizacji	122
5.6. Analiza kosztów jakości	127
5.7. Wybrane narzędzia zarządzania środowiskowego	132
5.8. Informatyczne narzędzia wspomagające zarządzanie	139
Pytania kontrolne	142
Literatura	144
Spis rysunków	151
Spis tabel	152
Indeks rzeczowy	153

Wstęp

Przekazywane czytelnikom drugie wydanie podręcznika¹ pt. *Systemy zarządzania jakością i środowiskiem* jest przede wszystkim odpowiedzią na rosnące zapotrzebowanie studentów kierunków „ekonomia”, „zarządzanie” czy „ochrona środowiska” na uporządkowaną wiedzę o systemach zarządzania jakością i systemach zarządzania środowiskowego.

Książka składa się z pięciu rozdziałów oraz umieszczonego w końcowej części pracy zestawu pytań kontrolnych ułatwiających sprawdzenie stopnia zrozumienia treści zawartych w poszczególnych częściach podręcznika. Ponadto we wstępie do każdego rozdziału – dla zwrócenia uwagi czytelnika na najważniejsze zagadnienia – zestawiono w formie krótkich pytań to, co powinien on wiedzieć po zapoznaniu się z treścią rozdziału.

Rozdział pierwszy ma charakter wprowadzający. Wyjaśnione są w nim najważniejsze pojęcia ułatwiające zrozumienie bardziej już analitycznych rozważań zawartych w rozdziałach 2-5. Określono m.in. istotę i funkcje zarządzania, uzasadniono szczególne znaczenie jakości jako przedmiotu zarządzania, przedstawiono jakość jako kategorię uniwersalną dotyczącą nie tylko wyrobów (towaru, produktu, usług), ale także środowiska czy innych obiektów. Szczególną uwagę poświęcono wyjaśnieniu istoty systemowego podejścia do zarządzania na przykładzie zarządzania jakością i zarządzania środowiskowego. Rozdział kończą trzy ważne klasyfikacje systemów zarządzania według ich stopnia zintegrowania, sformalizowania i uniwersalności.

Rozdział drugi zawiera podstawową wiedzę z zakresu normalizacji oraz oceny zgodności, umożliwiającą lepsze zrozumienie istoty systemów zarządzania jakością i zarządzania środowiskowego. Wymagania dla tych sformalizowanych systemów zapisane są właśnie w normach, a swoją obecną popularność w dużym stopniu zawdzięczają one certyfikacji – jednej z najważniejszych form oceny zgodności. Treść tego rozdziału umożliwia zapoznanie się m.in. z istotą normalizacji, jej podstawami instytucjonalnymi, zaletami i słabościami, a także z istotą i zakresem oceny zgodności, najczęściej

¹ Tytuł pracy wynika z tego, że zestawienie „Systemy zarządzania jakością i środowiskowego” jest niedopuszczalne w ramach reguł języka polskiego. Nie sugeruje on zatem, że autorzy podręcznika uznają „zarządzanie środowiskiem” i „zarządzanie środowiskowe” za pojęcia tożsame.

spotykanymi w praktyce formami tej oceny, strukturą polskiego systemu oceny zgodności oraz wadami i zagrożeniami związanymi z tą oceną.

Treść **rozdziału trzeciego** dotyczy podstawowego w grupie systemów sformalizowanych – systemu zarządzania jakością zgodnego z wymaganiami normy ISO 9001. W rozdziale tym przedstawiono kolejno normy ISO, które tworzą serię 9000, ewolucję tych norm, podstawowe zasady zarządzania jakością, wymagania wobec systemu zarządzania jakością oraz podstawowe etapy składające się na proces jego wdrażania.

Rozdział czwarty, w podobnym układzie jak rozdział poprzedni, prezentuje podstawowe zagadnienia związane z dwoma standardami systemu zarządzania środowiskowego – systemu zgodnego z wymaganiami normy ISO 14001 oraz systemu ekzarządzania i audytu zgodnego z rozporządzeniem EMAS.

Należy podkreślić, że zarówno w przypadku rozdziału trzeciego, jak i czwartego lektura tego podręcznika nie zastępuje w pełnym zakresie lektury tekstu norm: ISO 9001 i ISO 14001.

Rozdział piąty, ostatni, dotyczy dwóch niezwykle ważnych problemów wpisanych w filozofię współczesnych systemów zarządzania, a mianowicie certyfikacji i potrzeby nieustannego doskonalenia tych systemów. W rozdziale tym zidentyfikowano podstawowe mechanizmy zapewniające doskonalenie organizacji, przesłanki integracji systemów, istotę koncepcji TQM i jej instrumentarium, metody samooceny organizacji oraz analizy kosztów jakości, a także wybrane narzędzia zarządzania, w tym informatycznego wspomaganie procesów zarządczych.

Intencją autorów było opracowanie takiego podręcznika, którego wartość merytoryczna stanowiłaby niezbędne kompendium wiedzy o teorii i praktyce zarządzania jakością i zarządzania środowiskowego opartej na podejściu systemowym. Mamy nadzieję, że książka ta odegra taką rolę i spotka się z zainteresowaniem studentów będących głównymi odbiorcami tej pracy.

Jelenia Góra, wrzesień 2011 r.

Redaktorzy