

# Menedżer jakości i środowiska



Z przyjemnością informujemy, że ukazała się publikacja pt. „Menedżer jakości środowiska”. Autorami tego opracowania są: Małgorzata Asejczyk-Woroniecka, Bartosz Bartniczak, Tomasz Brzozowski, Sylwia Jagiełło, Bartłomiej Jefmański, Marta Kusterka-Jefmańska, Marta Moczulska, Adam Płachciak, Piotr Rogala, Paweł Skowron oraz Sabina Zaremba-Warnke.

## SPIS TEŚCI:

### Wstęp

#### *Część I. Podejście oparte na normach międzynarodowych*

1. **Normalizacja w zarządzaniu**
  - 1.1. Normalizacja
  - 1.2. Normy dotyczące zarządzania jakością
  - 1.3. Normy dotyczące zarządzania środowiskowego
2. **Zarządzanie jakością według normy ISO 9001**
  - 2.1. Zagadnienia wprowadzające
  - 2.2. Kontekst organizacji
  - 2.3. Przywództwo i planowanie
  - 2.4. Wsparcie i działania operacyjne
  - 2.5. Ocena efektów działania i doskonalenie
3. **Zarządzanie środowiskowe według normy ISO 14001**
  - 3.1. Zagadnienia wprowadzające
  - 3.2. Kontekst organizacji
  - 3.3. Przywództwo i planowanie
  - 3.4. Wsparcie i działania operacyjne
  - 3.5. Ocena efektów działania i doskonalenie

4. **Wybrane elementy znormalizowanych systemów zarządzania**
  - 4.1. Kontekst organizacji
  - 4.2. Zarządzanie procesami
  - 4.3. Zarządzanie ryzykiem
  - 4.4. Aspekty środowiskowe
5. **Wdrażanie i utrzymywanie znormalizowanego systemu zarządzania**
  - 5.1. Proces wdrażania
  - 5.2. Udokumentowana informacja
  - 5.3. Audyty wewnętrzne

*Część II. Kluczowe obszary zarządzania jakością i środowiskiem*
6. **Satysfakcja klienta**
  - 6.1. Satysfakcja klienta – istota, koncepcje i determinanty
  - 6.2. Jakość usług a satysfakcja klienta
  - 6.3. Skala Servqual w pomiarze jakości usług
7. **Finansowe i prawne aspekty zarządzania środowiskiem**
  - 7.1. Podstawy prawne
  - 7.2. Nie wywiązywanie się z obowiązków prawnych
8. **Zrównoważony rozwój organizacji**
  - 8.1. Usługi ekosystemowe – podstawa rozwoju
  - 8.2. Ekonomia zrównoważonego rozwoju – nowe podejście do gospodarowania
  - 8.3. Kluczowe czynniki zrównoważonego rozwoju przedsiębiorstwa

*Część III. Przywództwo na rzecz jakości i środowiska*
9. **Kształtowanie zaangażowania pracowników**
  - 9.1. Istota zaangażowania pracowników
  - 9.2. Predyktory zaangażowania
  - 9.3. Zaangażowanie pracowników w organizacji dla skutecznego zarządzania jakością
10. **Sprawiedliwość jako naczelną zasadą zrównoważonego rozwoju**
  - 10.1. Zagadnienia wprowadzające
  - 10.2. Pojęcie sprawiedliwości dystrybucyjnej oraz jej kryteria
  - 10.3. Problem sprawiedliwości międzygeneracyjnej
  - 10.4. Sprawiedliwość jako przedmiot debaty publicznej

