

Spis treści

System zarządzania jakością	5
Wprowadzenie	7
Przyczyny wdrażania systemu jakości według ISO 9001	9
Od czego należy rozpocząć wdrażanie systemu zarządzania jakością	12
Zasady zarządzania jakością	15
Standardy jakości w branży turystycznej	18
Organizacja projektu wdrożenia	23
Wybór przedstawiciela kierownictwa i jego rola	25
Zaangażowanie pracowników	27
Pierwsze kroki – ustalamy zakres systemu i wyłączenia	29
Podejście procesowe do budowy systemu	30
Jak opracować dobrą politykę jakości	32
Określanie celów jakości	34
Planowanie jakości	36
Jakie są wymagania dotyczące dokumentacji	36
Rozpoczynamy pisanie procedur	39
Jakie są problemy w trakcie pisania procedur i jak je rozwiązywać	42
Jak wdrażać procedury w życie	42
Szkolimy pracowników	43
Rozpoczynamy audyty wewnętrzne	44
Na czym polegają działania poauditowe	48
Praktyczne podejście do działań korygujących	49
Przegląd systemu zarządzania przez kierownictwo	49
Metoda opracowania księgi jakości	50
Przygotowanie do certyfikacji i wybór jednostki certyfikującej	51
Co dalej po otrzymaniu certyfikatu	53
System zarządzania środowiskowego wg norm ISO 14001	57
Co to jest system zarządzania środowiskowego	59
Szczyt w Rio	59
Konferencja w Rio de Janeiro (UNCED)	59
Konwencja o zmianach klimatycznych	59
Konwencja o różnorodności biologicznej	60
Agenda 21	60
Deklaracja z Rio de Janeiro	60
Dlaczego warto wdrażać system zarządzania środowiskowego	64
Korzystanie ze środowiska	64
System opłat i kar	64
Organ gminy nakłada kary pieniężne za:	64
Zasady zarządzania środowiskowego	65
Wymagania prawne	66
Korzyści z wdrożenia systemu zarządzania środowiskowego	66
Normalizacja w zakresie zarządzania środowiskowego (rodzina ISO 14000)	68
Systemy zarządzania środowiskowego EMAS i ISO 14001	68
Rodzina norm ISO 14000	70
Zakres prac i program działań przy wdrożeniu systemu	71
Zasada 1: Polityka środowiskowa i zobowiązanie	72
Zasada 2: Planowanie	72
Zasada 3: Wdrożenie i funkcjonowanie	72
Zasada 4: Pomiary i ocena	72

Zasada 5: Przegląd i doskonalenie	72
Zbuduj swój model systemu zarządzania środowiskowego	74
Wymagania normy ISO 14001	76
Interpretacja wymagań	76
Polityka środowiskowa	76
Planowanie	76
Wdrażanie i funkcjonowanie	77
Pomiary i doskonalenie	79
Wskazówki metodyczne	80
Dokumentacja systemu	84
Rejestracja i certyfikacja systemów	85
Korzyści z wdrożenia Systemu Zarządzania Środowiskowego.....	85
Jak zintegrować system zarządzania środowiskowego z systemem zarządzania jakością.....	85
Załączniki.....	89
Załącznik nr 1. Terminologia stosowana w przewodniku	91
System zarządzania jakością (ISO 9000).....	91
System zarządzania środowiskowego (ISO 14001).....	92
System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy (PN 18001)	94
Załącznik nr 2. Wykaz norm.....	95
Załącznik nr 3. Przykłady polityk jakości.....	97
Załącznik nr 4. Szablony procedur	101
Załącznik nr 5. Przykłady procedur systemowych	103
Załącznik nr 6. Narzędzia stosowane przy wdrażaniu systemu środowiskowego.....	105
Załącznik nr 7. Ćwiczenia.....	106
Literatura	109