

Problemy jakości

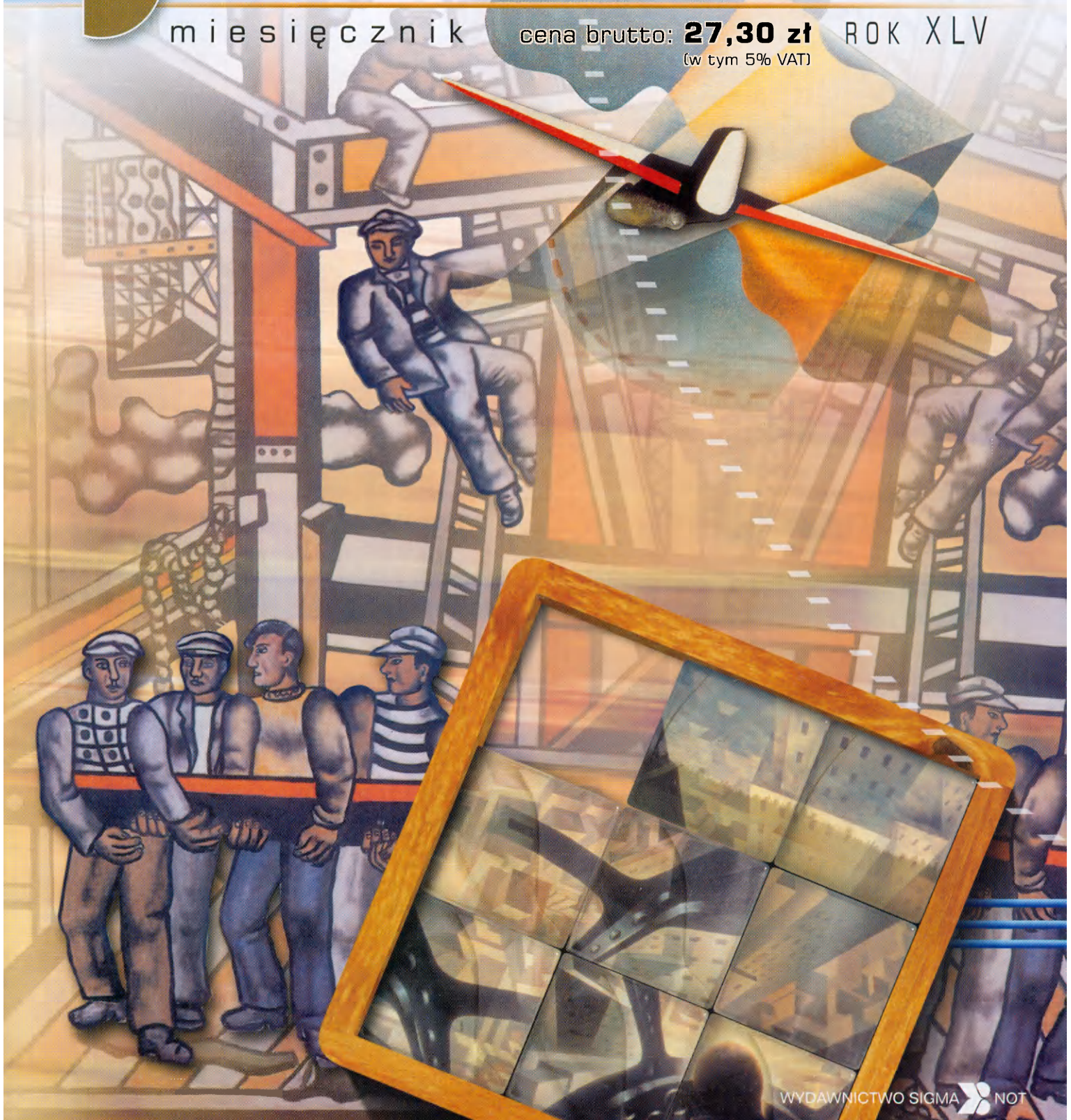
ISSN 0137-8651

1'2013

miesięcznik

cena brutto: **27,30 zł**
(w tym 5% VAT)

ROK XLV



Problemy Jakości

1'2013

m i e s i ę c z n i k

Spis treści

Artykuły są recenzowane

▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą

Jan Macias Własność intelektualna: istota, składniki i standardy prawne ochrony	2
Piotr Kafel, Tadeusz Sikora Powiązanie sposobu definiowania jakości i poziomu dojrzałości systemów zarządzania w polskich przedsiębiorstwach	8
Waldemar Dzwolak Wybrane przepisy prawa żywnościowego UE związane z zarządzaniem bezpieczeństwem żywności	13
Andrzej Kłosowski Marketingowa istota jakości usług	17
Agnieszka Izabela Baruk Rola jakości obsługi klienta w kształtowaniu lojalności nabywców	22
Barbara Łopyta, Krzysztof Blachowski Pomiar satysfakcji w warunkach rozdzielania funkcji płatnika i klienta na przykładzie jednostek ochrony zdrowia	28
Bożena Gajdzik Jakość produktów jako filar produkcji klasy światowej	31

▪ Ż prasy zagranicznej

Nietypowe normy ISO	35
-------------------------------	----

▪ Q jakości życia

Zbigniew Kłos Co zrobić, by móc cieszyć się dobrym winem?	38
--	----

▪ Felieton

Ewa Górską Analogowe mózgi – cyfrowa rzeczywistość	37
Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000.	38

▪ Jakość w praktyce

Andrzej Buszko Marka a procesy jakościowe w przedsiębiorstwach budowlanych	39
--	----

▪ Varia

Recenzja	45
Obrady Komitetu Jakości i Normalizacji KIG	46
Summaries of selected articles published in 2012 year	47
Wykaz ważniejszych artykułów opublikowanych w 2012 roku	51

Problemy jakości

ISSN 0137-8651

2'2013

miesięcznik

cena brutto: **27,30 zł**

ROK XLV

(w tym 5% VAT)



Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

2'2013

Spis treści

Artykuły są recenzowane

* Filozofia, nauka, jakość za granicą

Krystyna Lisiecka Zarządzanie jakością produktów a jakość zarządzania organizacją	2
Radosław Wolniak W kierunku ISO 9001:2015.	10
Piotr ROGALA Cele dotyczące jakości.	15
Marzena POPIS Systemy bezpieczeństwa żywności	18
Jan Macias Partnerstwo publiczno-prywatne jako strategia rozwoju infrastruktury	26
Małgorzata Wiśniewska, Agnieszka Watoła EXHIBITIONqual jako narzędzie oceny jakości stoiska wystawienniczego	32

* Z prasy zagranicznej

Zależności występujące pomiędzy cechami usług, zadowoleniem z pracy oraz satysfakcją klientów	38
--	----

* Felieton

Ewa Górską Z krzesłem po zdrowie	39
---	----

Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000.	40
--	----

* Jakość w praktyce

Wojciech Henrykowski 55 lat w służbie jakości (BJZ – CBJW – PCBC – PCBC SA)	42
Prymas Polski Kardynał JÓZEF GLEMP – Wspomnienie	48

* Varia

Warsztaty studenckie podczas XV Międzynarodowej Konferencji Naukowej „INTEGRATION 2012”	50
Recenzje	51
Posiedzenie Rady Zarządzającej ZETOM-CERT	52
Wyzwania Zarządzania Jakością	52

Problemy jakości

ISSN 0137-8651

3'2013

miesięcznik

cena brutto: **27,30 zł**
(w tym 5% VAT)

ROK XLV

Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

3'2013

Spis treści

Artykuły są recenzowane

▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą

Beata Michaliszyn
Rola i znaczenie technologii ekoinnowacyjnych
w Unii Europejskiej 2

Jan Macias
Strategia rozwoju lokalnego 8

▪ Symposium w Ciechocinku

Antoni Kleniewski
Zarządzanie ryzykiem w sformalizowanych systemach
zarządzania 15

Paweł Królas
Zarządzanie ryzykiem a redukcja kosztów 20

Grażyna Żarlicka
Ryzyko w kontroli zarządczej 23

Sławomir Zapłata
Zarządzanie ryzykiem. Ciągłość działania, znormalizowane
systemy zarządzania. 30

Tomasz Gasiński
Ryzyko – zagrożenie czy szansa? 36

▪ Z prasy zagranicznej

Kategoryzacja badań dotyczących ISO 9001 oraz ISO 14001 . 40

▪ Felieton

Ewa Górską
Polak potrafi 41

Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000. . . 42

▪ Jakość w praktyce

Bohdan Czyżewski
Technologia kontroli jakości 45

UWAGA

Pragniemy przypomnieć, że artykuły i inne opracowania nadsyłane do „Problemy Jakości” nie powinny w zasadzie zawierać więcej niż 15 tys. znaków (wraz ze spacjami). Opracowania bardziej obszerne będziemy zamieszczać wyjątkowo po podziale na 2 części w kolejnych numerach.

Problemy jakości

ISSN 0137-8651

4'2013

miesięcznik

cena brutto: **27,30 zł**
(w tym 5% VAT)

ROK XLV



Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

4'2013

Spis treści

Artykuły są recenzowane

▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą

Tomasz Greber
Zastosowanie FMEA w sterowaniu procesami 2

Włodzimierz Kosiński, Joanna Wójcik,
Joanna Jasińska
Zarządzanie ryzykiem w pracach rozwojowych
– zagrożenia a może szanse 6

Jan Macias
Przedsiębiorczość jako proces wykorzystywania
okazji rynkowych w burzliwym otoczeniu 10

Jan Fazlagić
Komerccjalizacja odkryć naukowych
– wyzwanie dla polskich uczelni 15

Waldemar Dzwolak
Zarządzanie higieną w produkcji opakowań do żywności
wg normy PN-EN 15593:2010 20

Aleksander Lotko
Atrybuty jakościowe informacji w zarządzaniu 26

Jerzy Baruk
Znaczenie oporu personelu jako bariery
w działalności innowacyjnej – opinie menedżerów 35

Magdalena Niewczas
Postrzeganie jakości żywności przez konsumentów 40

▪ Z prasy zagranicznej

Czy jakość wciąż się opłaca? 45

▪ Q jakości życia

Zbigniew Kłós
Wina z ziemi obiecanej 46

▪ Felieton

Ewa Górską
Świat z perspektywy śmietnika 47

Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000. . . 48

▪ Jakość w praktyce

Lidia Sierpińska
Przegląd systemu zarządzania jakością w szpitalu 50

Problemy jakości

ISSN 0137-8651

5'2013

miesięcznik

cena brutto: **27,30 zł**

ROK XLV

(w tym 5% VAT)



Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

5'2013

Spis treści

Artykuły są recenzowane

▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą

Benedykt Bober Potencjał intelektualny determinantą rozwoju	2
Maciej Urbaniak Standardy zarządzania jakością, środowiskiem oraz bezpieczeństwem żywności w działaniach operatorów logistycznych . . .	7
Jan Macias Komunikacja marketingowa kluczem do sukcesu.	10
Nadżda Machuga Model matematyczny jakości usług medycznych	15
Bożena Gajdzik Troska o jakość w łańcuchu dostaw	19
Rafał Kalinowski EuropeSpa w Polsce	24
Janusz Zbek Idea zarządzania jakością w umowach nienazwanych w makroekonomicznej perspektywie	28

▪ Z prasy zagranicznej

Wpływ skuteczności systemu zarządzania jakością ISO 9001 na wyniki firm usługowych	38
--	----

▪ Felieton

Ewa Górską Co kraj to obyczaj	38
--	----

Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000. . .	40
--	----

▪ Jakość w praktyce

Agnieszka Izabela Baruk Jakość relacji łączących oferentów z nabywcami	43
---	----

▪ Varia

Recenzje	50
Ważne spotkania	51



Problemy jakości

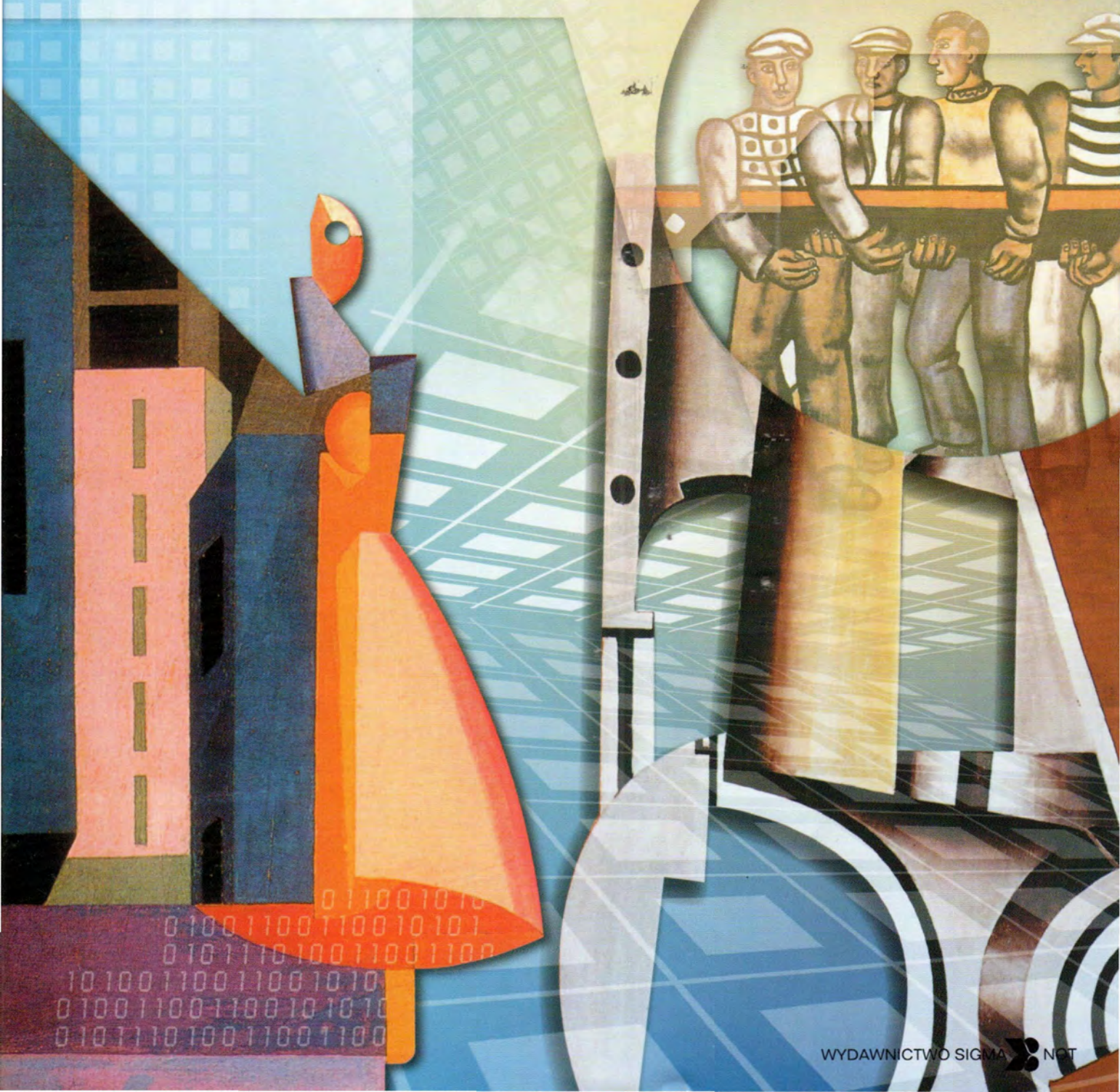
ISSN 0137-8651

6'2013

miesięcznik

cena brutto: **27,30 zł**
(w tym 5% VAT)

ROK XLV



Problemy Jakości

6'2013

m i e s i ę c z n i k

Spis treści

Artykuły są recenzowane

▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą

Krystyna Cholewicka-Goździk
Norma ISO 10004/2012 3

Jan Fazlagić
Przemysły kreatywne a zarządzanie wiedzą 7

Anita Fajczak-Kowalska
System zarządzania jakością w sektorze TSL 10

Jan Macias
Istota i rola controllingu w zarządzaniu przedsiębiorstwem . . 15

Eugenia Czernyszewicz
Występowanie i znaczenie metafor w zarządzaniu jakością . . 22

Radosław Wolniak
Wykorzystanie Kaizen w przedsiębiorstwie produkcyjnym . . 27

Tomasz Borowy, Mariusz S. Kubiak
System HACCP w produkcji żywności 32

▪ Z prasy zagranicznej

Ekstra status i ekstra stres – czyli o skutkach awansu
zawodowego 38

▪ Felieton

Ewa Górską
Sukces słowem pisany 39

Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000. . . 40

▪ Jakość w praktyce

Dorota Kolasa, Beata Arndt, Joanna Sołtysiak,
Anna Bajszczak
Oznaczanie metali w ściekach 42

Problemy jakości

ISSN 0137-8651

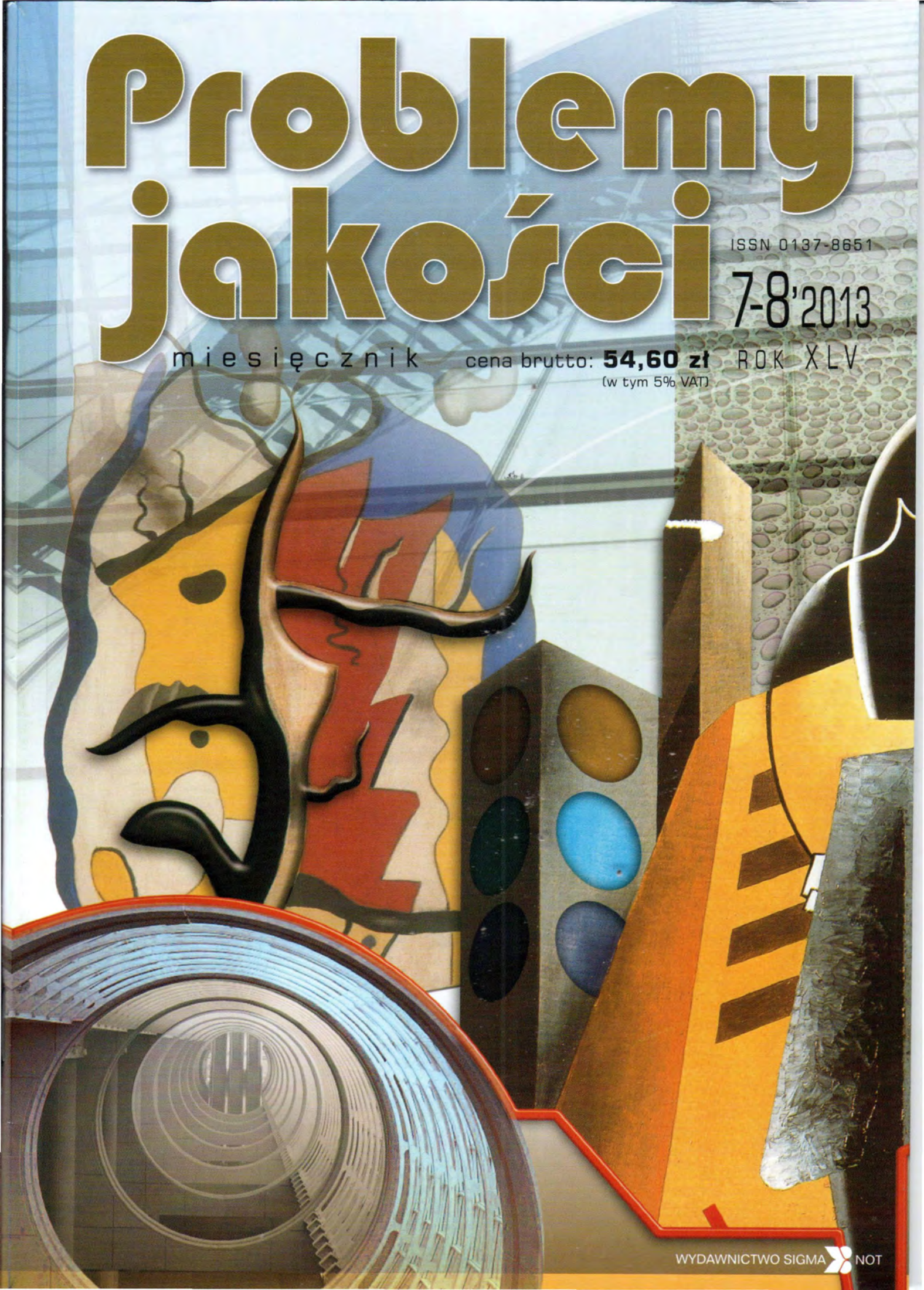
7-8'2013

miesięcznik

cena brutto: **54,60 zł**

ROK XLV

(w tym 5% VAT)



Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

7-8'2013

Spis treści

Artykuły są recenzowane

Artykuły zamieszczone w części naukowej niniejszego numeru są wyborem najlepszych opracowań z XV Międzynarodowej Konferencji Naukowej pn. „Integracja zarządzania w warunkach nowej gospodarki”, która odbyła się w Kazimierzu Dolnym w dniach 23-25.11.2012 r. Organizatorem Konferencji była prof. dr hab. Elżbieta Skrzypek, która dokonała też wyboru publikacji.

* Filozofia, nauka, jakość za granicą

Elżbieta Skrzypek Integracja zarządzania w warunkach nowej gospodarki	2
Stanisław Tkaczyk Integracja zarządzania w aspekcie strategii jakości	11
Tadeusz Borys Znaczenie integracji w naukach ekonomicznych	16
Robert Karaszewski, Kamila Skrzypczyńska Znaczenie integracji w koncepcji Total Quality Management	25
Tadeusz Wawak Zdezintegrowane przez cele zarządzanie w szkołach wyższych w Polsce	32
Zbigniew Kłos, Krzysztof Koper Integracyjnie i nieintegracyjnie zorientowane obszary zarządzania organizacją w aspekcie jej zasobów niematerialnych	42
Krystyna Lisiecka TLS – kompozycja metod na rzecz doskonalenia systemu zarządzania organizacją	48
Zofia Zymonik, Małgorzata Fiałkowska Integracja w zarządzaniu opieką zdrowotną – istota, systemy, zasady	54

* Z prasy zagranicznej

Czy definiowanie jakości życia to wyprawa z motyką na słońce?	61
--	----

* Q jakości życia

Zbigniew Kłos Pradzieje wina	62
---	----

* Felieton

Ewa Górską Recepta na przedsiębiorczość	63
Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000	64

* Varia

57. Kongres Europejskiej Organizacji Jakości, Tallin, Estonia, 17-20 czerwca 2013 r.	66
Konferencja w Krajowej Izbie Gospodarczej	67
Polski Dzień Jakości	68
O kapitale intelektualnym szkół wyższych	88

Problemy jakości

ISSN 0137-8651

9' 2013

miesięcznik

cena brutto: **27,30 zł**
(w tym 5% VAT)

ROK XLV



Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

9'2013

Spis treści

Artykuły są recenzowane

▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą

Radosław Wolniak

Społeczna odpowiedzialność biznesu w aspekcie
doskonalenia systemów zarządzania jakością 2

Andrzej S. Polak

Procesy w organizacjach – wykorzystanie wyników badań. 6

Marek Bugdol

Integracja metod i systemów zarządzania
w administracji samorządowej 12

Bożena Gajdzik

Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw
w procesach zakupu dóbr i usług 16

Leszek Mazgaj

Opinie kadry kierowniczej jako ocena systemu
zarządzania jakością 21

Izabella Szudrowicz

Kształtowanie relacji w łańcuchu dostaw 27

▪ Felieton

Ewa Górską

Co nas nie zabije to nas wzmocni 31

▪ Z prasy zagranicznej

W poszukiwaniu doskonałości biznesowej 32

Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000 33

▪ Jakość w praktyce

Krystyna Cholewicka-Goździk

Zarządzanie relacjami z klientem 35

▪ Varia

Międzynarodowa konferencja 39

Konferencja w Opolu 39

Problemy jakości

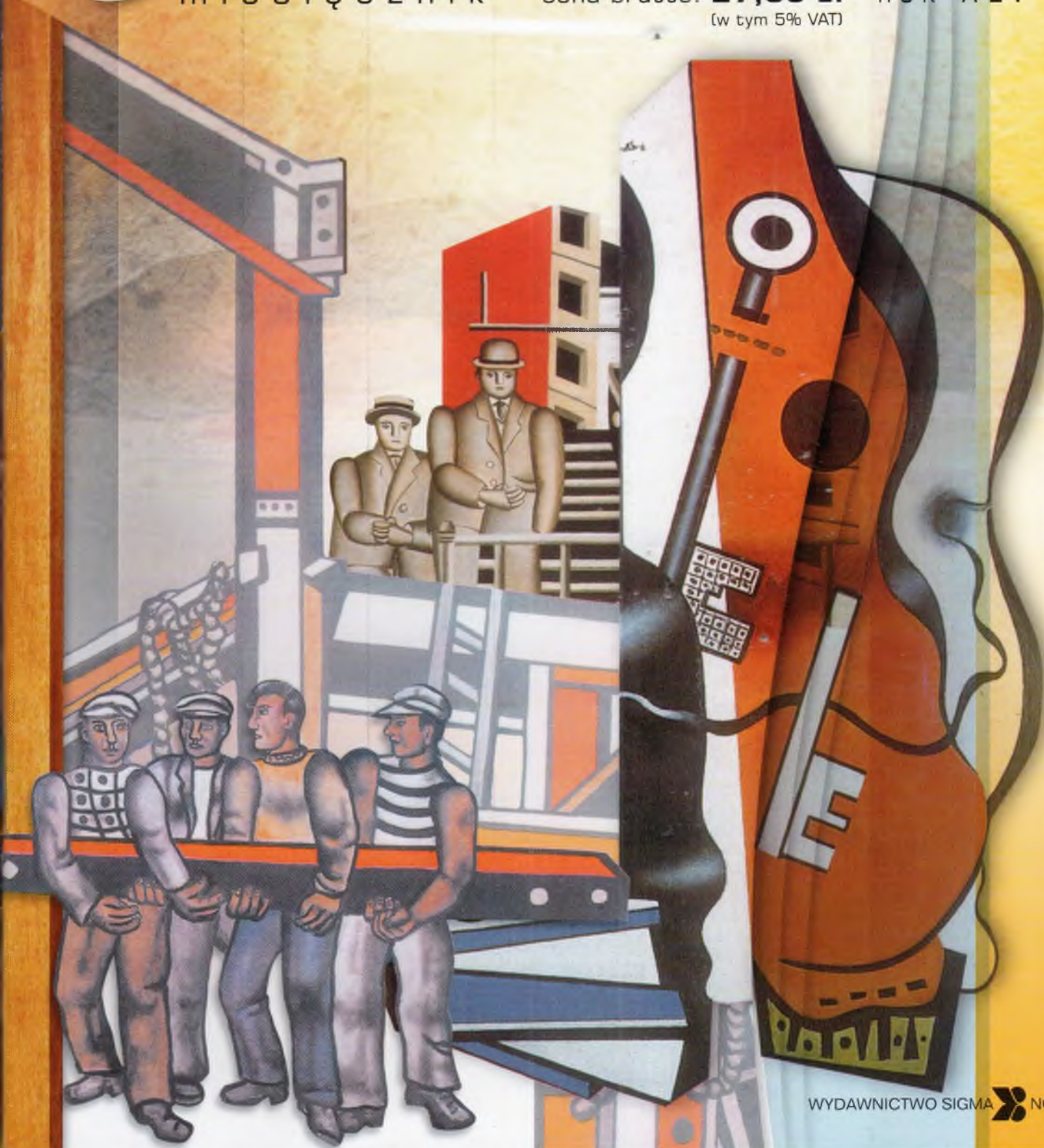
ISSN 0137-8651

10'2013

miesięcznik

cena brutto: **27,30 zł**
(w tym 5% VAT)

ROK XLV



Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

10'2013

Spis treści

Artykuły są recenzowane

▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą

Adam Skrzypek
Uwarunkowania i konsekwencje
jakości wiedzy organizacyjnej. 2

Janusz B. Berdowski, Agnieszka Mężyńska
Dylematy kierownictwa przy wdrażaniu
zintegrowanych systemów zarządzania wg ISO 8

Piotr Kafel, Paweł Nowicki, Tadeusz Sikora
System zarządzania jakością w przedsiębiorstwach
po rezygnacji z jego certyfikacji 17

Dagmara Łysak
Specyfikacja techniczna ISO/TS 16949 21

Anna Wronka
Ryzyko w procesie realizacji usprawnień KAIZEN 28

Adam Muszyński
SZJ oraz SZBI zgodny z Polską Normą –
potwierdzenie, czy tylko deklarowanie jego zgodności? 32

▪ Z prasy zagranicznej

Certyfikacja personelu na przykładzie
amerykańskiej służby zdrowia 35

▪ Q jakości życia

Zbigniew Kłos
O stolicach wielkich win 36

▪ Felieton

Ewa Górską
Zmęczenie wypoczynkiem. 37

Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000 38

▪ Varia

Konferencja QMOD 2013 w Portoroż (Słowenia)
z udziałem naukowców z Polski 39

17 września br. w „Galerii” Stadionu Narodowego w Warszawie
odbyła się uroczystość z okazji Jubileuszu 55-lecia
Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji organizowana
w Polskim Dniu Jakości w ramach Europejskiego Dnia Jakości.
Sprawozdanie z tego niezmiernie ważnego wydarzenia
zamieścimy w numerze następnym.

Problemy jakości

ISSN 0137-8651

11'2013

miesięcznik

cena brutto: **27,30 zł**

ROK XLV

(w tym 5% VAT)



Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

11'2013

Spis treści

Artykuły są recenzowane

Polski Dzień Jakości	2
▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą	
.....	
Piotr Rogala	
Model Doskonałości EFQM 2013 – ewolucja a nie rewolucja . .	4
Adam Jabłoński, Marek Jabłoński	
Model zarządzania regionem	
oparty na koncepcji zarządzania wartością regionu	7
Jan Macias	
Alians strategiczny jako strategia przedsiębiorstwa	
w niepewnym otoczeniu	12
Wiesław Łukasiński	
Samocena w procesie kształtowania dojrzałości organizacji . .	20
.....	
Konferencja „Maturity 2013”	25
.....	
Bożena Gajdzik	
Ocena poziomu zadowolenia klienta	
przedsiębiorstwa hutniczego	26
▪ Z prasy zagranicznej	
.....	
Dlaczego plany działań nie są skuteczne?	30
.....	
▪ Felieton	
.....	
Ewa Górską	
Metoda na sukces	31
.....	
Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000	32
.....	
▪ Jakość w praktyce	
.....	
Andrzej S. Polak	
Racjonalizacja w przedsiębiorstwie	34

Problemy jakości

ISSN 0137-8651

12'2013

miesięcznik

cena brutto: **27,30 zł**
(w tym 5% VAT)

ROK XLV



Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

12'2013

Spis treści

Artykuły są recenzowane

Polska Nagroda Jakości 2013	2
▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą	
Waldemar Dzwolak Analiza drzewa niezdatności (FTA) w zarządzaniu bezpieczeństwem żywności.	4
Jan Macias Sieci międzyorganizacyjne – podejście do strategii przedsiębiorstw.	10
Joanna Kuzincow Ocena cyklu życia metodą ekowskaźników 99 jako podstawa zintegrowanej polityki produktowej	16
Jerzy Baruk Obawa nieakceptacji wobec działalności innowacyjnej	20
Ewa Popławska Systemy zarządzania środowiskiem i jakością a proces restrukturyzacji podmiotów leczniczych	26
Dawid Szostek Pracoholizm a jakość życia	30
▪ Z prasy zagranicznej	
Jaka przyszłość czeka specjalistów zajmujących się zarządzaniem jakością w XXI wieku?	35
▪ Felieton	
Ewa Górską Ergonomia oprogramowania komputerowego	36
Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000	37
▪ Varia	
„Maturity 2013”.	39



*Pogodnych Świąt
Bożego Narodzenia
i pomyślnego Nowego Roku 2014
życzy Redakcja*