

Problemy jakości

ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862
Cena brutto 29,40 zł (w tym 5% VAT)

1'2016

PROBLEMS OF QUALITY MIESIĘCNIK ROK XLVIII

Targi najwyższej jakości!

- *technika pakowania*
- *logistyka pakowania*
- *opakowania*



8 - 10 marca 2016

WARSAW EXPO

MIĘDZYNARODOWE CENTRUM TARGOWO-KONGRESOWE

Spis treści

Artykuły są recenzowane

■ Jakość i innowacje	
Małgorzata Z. Wiśniewska, Michalina Szupieńko Innowacyjność Pomorskiego Parku Naukowo-Technologicznego w Gdyni i jego lokatorów	2
Jerzy Baruk	
■ Podmioty wpływające na opracowanie pomysłów innowacji w przedsiębiorstwach	10
Andrzej S. Polak	
Wdrażanie innowacyjnych wyrobów w przedsiębiorstwie	17
■ Jakość w organizacjach ochrony zdrowia	
Mira Lisiecka-Biełanowicz System zarządzania jakością w organizacjach ochrony zdrowia. Ewaluacja systemu na podstawie wyników audytów (część 2)	21
■ Systemy Zarządzania Jakością	
Krzyszyna Cholewicka-Goździk Struktura normy ISO 9001:2015	25
■ Felieton	
Ewa Górka Bezpieczni i zdrowi od startu do mety	31
■ Z prasy zagranicznej	
Piotr Rogala Nowa edycja norm ISO dotyczących systemów zarządzania – ISO 9001 oraz ISO 14001	32
■ Felieton	
■ Jakub Syta Jakość, zaufanie, cyberbezpieczeństwo	33
■ Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000	
Elżbieta Krodkiewska-Skoczylas, Grażyna Zarlicka Szanse i korzyści związane z nową normą ISO 9001:2015	34
■ Q jakości życia	
Zbigniew Kłós Grzańce	36
■ Wskazówki dla autorów	37
■ Wykaz ważniejszych artykułów opublikowanych w 2015 r.	38
■ Varia	
Elżbieta Skrzypek Konferencja w Kazimierzu Dolnym	40

Problemy jakości

PROBLEMS OF QUALITY

2'2016

MIESIĘCZNIK ROK XLVIII



PRZEMYSŁ KOSMICZNY - wyzwania i możliwości dla Polski

THE SPACE INDUSTRY
- challenges and chances for Poland



Spis treści

Artykuły są recenzowane

■ Jakość usług

Agnieszka Dudziak, Monika Stoma
Model jakości usług logistycznych według koncepcji SERVQUAL 2

Tomasz Brzozowski, Piotr Rogala, Paweł Skowron
Współpraca z konsultantami w procesie wdrażania systemu zarządzania jakością 7

Radosław Gumułka
System kontroli jakości usług biegłego rewidenta na tle innych zawodów regulowanych 12

Marcin Jakubiec, Monika Mika
Analiza i ocena wybranych aspektów satysfakcji klienta na przykładzie usług hotelarskich 20

■ Jakość w organizacjach ochrony zdrowia

Mira Lisiecka-Biełanowicz
System zarządzania jakością w organizacjach ochrony zdrowia. Audyt zewnętrzny narzędziem oceny systemu przy wykorzystaniu korelacji krzyżowej (część 3) 26

■ Felieton

Ewa Górka
Jak Cię widzą, tak Cię piszą 31

■ Z prasy zagranicznej

Piotr Rogala
Koszty jakości na przykładzie przedsiębiorstwa z branży drzewnej 32

■ Felieton

Jakub Syta
Zarządzanie bezpieczeństwem informacji – fanaberia czy rzeczywista potrzeba? 33

■ Wywiad

Czy polskie firmy stać dziś na brak jakości?
Rozmowa z panem Tomaszem Chalimoniukiem, Prezesem TTcomm S.A. 34

■ Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000

Elżbieta Krodkiewska-Skoczylas, Grażyna Żarlicka
Szanse i korzyści związane z nową normą ISO 9001:2015 36

■ Varia

- XIII Sesja Naukowa z cyklu „Wyzwania Zarządzania Jakością” 38
- V Ogólnopolska Konferencja „Normalizacja w Szkole” 39
- Kalendarz konferencji naukowych 2016 40
- Warsztaty studenckie podczas XVIII Międzynarodowej Konferencji Naukowej w Kazimierzu Dolnym 40

Problemy jakości

ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862
Cena brutto 29,40 zł (w tym 5% VAT)

3'2016

PROBLEMS OF QUALITY MIESIĘCZNIK ROK XLVIII

POD KONTROLĄ...


...DRUKUJEMY NA OKRĄGŁO

ZAKŁAD
POLIGRAFICZNY

**WIKING
GRAF**

www.wiking-graf.pl

**PRODUCENT
ETYKIET I ULOTEK**

Czytaj
więcej 

BRAILLE
PEEL & READ
SHRINK SLEEVE
NADRUKI RELIEFOWE
ULOTKI INFORMACYJNE
BOOKLETY DO 48 STRON
ETYKIETY SAMOPRZYLEPNE
DRUK FLEKSOGRAFICZNY
DRUK OFFSETOWY
DRUK CYFROWY



Szanowni Państwo,

Zgodnie z Państwa uwagami i sugestiami, za które bardzo serdecznie dziękujemy, staramy się wzbogacać Problemy Jakości, próbując sprostać Państwa kolejnym oczekiwaniom. Pomysł na udział Problemów Jakości w wybranych branżowych imprezach targowych został zmaterializowany w bieżącym numerze naszego pisma. Artykuły naukowe w większości traktują o jakości opakowań i roli, jaką mogą one odegrać, będąc partnerem swojego produktu. Na co dzień nie prowadzimy analizy zbioru elementów, jakie wpływają na nasze decyzje zakupowe, które powodowane są między innymi wrażeniem, jakie wywiera na nas opakowanie produktu. A czy wyrzucając do śmieci opakowanie, zawsze zastanawiacie się Państwo, jaką rolę ono spełniło, a jaką jeszcze spełni w całym cyklu swojego życia? Jak opakowanie oddziałuje na nasz spożywczy produkt i czy jest bezpieczne dla naszych dzieci? Myślę, że na niektóre z tych pytań odpowiedzą autorzy naszych artykułów.

Oprócz wydania targowego, udało nam się uruchomić rubrykę „Jakość w praktyce”, w której rozpoczynamy cykl artykułów „Jak interpretować nową normę ISO 9001:2015”. W przyszłości, mamy również zaplanowane artykuły dotyczące normy ISO 13485 Wyroby medyczne oraz ISO/ TS 16949 w przemyśle motoryzacyjnym.

Oczekujemy na Państwa kolejne propozycje wzbogacenia treści naszego miesięcznika oraz zapraszamy Autorów, którzy również są naszymi Czytelnikami, do publikowania coraz ciekawszych tekstów.

Łączę serdeczne pozdrowienia i zapraszam do lektury,

Małgorzata Wierzbicka
redaktor naczelna

Redaktor naczelna:

Małgorzata Wierzbicka

Sekretarz redakcji:

Agata Szurgit

Redaktor honorowy: Tomasz Strzelecki

Stali współpracownicy:

Prof. dr hab. Ewa Górską, dr inż. Elżbieta Krodkiewska-Skoczylas, dr Piotr Rogala, mgr Jakub Syta

Realizacja graficzno-techniczna i druk:

Drukarnia Wydawnictwa SIGMA-NOT

01-595 Warszawa, ul. ks. J. Popieluszki 21

Adres redakcji

ul. Ratuszowa 11, pok. 730, 00-950 Warszawa, skr. poczt. 1004

tel. 22 654 96 89; e-mail: problemyjakoosci@sigma-not.pl

WYDAWNICTWO SIGMA-NOT

Ratuszowa 11, 00-950 Warszawa, Skr. poczt. 1004

tel.: 22 818 09 18, 22 818 98 32, faks: 22 619 21 87

Internet: <http://sigma-not.pl>

Prenumerata: e-mail: prenumerata@sigma-not.pl

Sekretariat: e-mail: sekretariat@sigma-not.pl

LISTA RECENZENTÓW:

prof. zw. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk,

prof. zw. dr hab. Elżbieta Skrzypek, prof. zw. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk,

prof. nadzw. dr hab. Małgorzata Z. Wiśniewska

RADA PROGRAMOWA:

prof. zw. dr hab. Tadeusz Borys, prof. zw. dr hab. Marek

Bugdół, prof. zw. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, dr inż. Mirosław Recha,

prof. zw. dr hab. Elżbieta Skrzypek, prof. zw. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk,

prof. zw. dr hab. Maciej Urbaniak

Reklamy przyjmuje:

Redakcja: tel.: 22 654 96 89, faks: 22 619 21 87

e-mail: problemyjakoosci@sigma-not.pl

Dział Reklamy i Marketingu Wydawnictwa

Tel./faks 22 827 43 65; e-mail: reklama@sigma-not.pl

Za treść ogłoszeń i reklam redakcja nie odpowiada.

Zastrzegamy sobie prawo niezbędnych skrótów w nadesłanych materiałach.

Materiałów niezamówionych redakcja nie zwraca.

nakład do 3000 egz.

Cena 29,40 zł (w tym 5% VAT)

ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862

Problemy jakości

3'2016
MIESIĘCZNIK
PROBLEMS OF QUALITY

Spis treści

Artykuły są recenzowane

■ Jakość opakowań	
Hanna Żakowska	
Ocena zawartości źródeł odnawialnych w opakowaniach poprzez system certyfikacji	3
Małgorzata Z. Wiśniewska	
Test personifikacji opakowania i jego zastosowanie	9
Monika Kaczmarczyk, Katarzyna Samsonowska	
Jakość zdrowotna materiałów opakowaniowych i opakowań przeznaczonych do kontaktu z żywnością	20
▼ Z pracy dyplomowej...	
Antonina M. Kołowska, Małgorzata Gotowska	
Jakość w procesie pakowania	25
■ Jakość środowiska pracy	
Dawid Szostek	
Patologiczne zachowania pracowników w aspekcie jakości środowiska pracy	30
■ Jakość w praktyce	
Antoni Kleniewski	
Kontekst organizacji i strony zainteresowane (z cyklu: Jak interpretować nowe wydanie normy ISO 9001:2015 i dostosować system zarządzania jakością do transformacji?)	35
■ Wspomnienie	
Zbigniew Kłós	
Moje wspomnienie o Panu Profesorze Kolmanie	41
■ Felieton	
Ewa Górską	
Bieg to zdrowie	43
■ Z prasy zagranicznej	
Piotr Rogala	
Która z form marketingu szeptanego jest najskuteczniejsza?	44
■ Felieton	
Jakub Syta	
Identyfikacja istotnych aktywów informacyjnych	45
■ Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000	
Elżbieta Krodkiewska-Skoczylas, Grażyna Żarlicka	
Zarządzanie ryzykiem	46
■ Q jakości życia	
Zbigniew Kłós	
Wino a zdrowie	48

Spis treści podawany jest w internecie – www.sigma-not.pl

Za publikację artykułów w „Problemach Jakości”
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego przyznało **11** punktów.

WYDAWNICTWO SIGMA-NOT

ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862

Cena brutto 29,40 zł (w tym 5% VAT)

Problemy jakości

PROBLEMS OF QUALITY

4'2016

MIESIĘCZNIK ROK XLVIII



Fot. Adrian Matusik

Jakość środowiska pracy – wywiad z prof. Danutą Koradecką



Szanowni Państwo,

Czy praca wpływa na jakość życia człowieka? Oczywiście! Za dobrą pracę powinniśmy otrzymać adekwatne wynagrodzenie, za które będziemy w stanie zakupić dobra materialne i usługi podnoszące komfort naszego życia. Jednak aspekt

ekonomiczny – to nie wszystko. Często utożsamianie jakości życia jedynie z dobrobytem ekonomicznym wynika z bardzo dużego uproszczenia. Nie możemy pomijać oczekiwań człowieka w sferze fizycznej, psychicznej i społecznej i sprowadzać jakości życia do rachunku ekonomicznego.

Wiele potrzeb człowieka, takich jak: poczucie akceptacji społecznej, poczucie własnej wartości, satysfakcja z wykonanych zadań i wiele innych, może zostać zaspokojonych w pracy i dzięki pracy. Warunkiem osiągania satysfakcji człowieka w miejscu pracy – jest świadczenie pracy w odpowiednich warunkach. I tak, dbałość o poprawę warunków i bezpieczeństwa pracy oddziałuje nie tylko na jakość pracy, poprzez wzrost skuteczności i efektywności pracownika, ale przedkłada się na jakość naszego życia. Wszak w pracy spędzamy co najmniej jedną trzecią część swojego zawodowego życia.

Małgorzata Wierzbicka

redaktor naczelna

Problemy jakości

4'2016
MIESIĘCZNIK
PROBLEMS OF QUALITY

Spis treści

Artykuły są recenzowane

■ Jakość środowiska pracy

- Daniel Podgórski, Anna Skład
Komputerowe narzędzie do pomiaru skuteczności systemów zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy z wykorzystaniem Kluczowych Wskaźników Efektywności 2

■ Wywiad

- Jakość środowiska pracy – wywiad z prof. Danutą Koradecką, Dyrektorem Centralnego Instytutu Ochrony Pracy – Państwowego Instytutu Badawczego 9

■ Jakość środowiska pracy

- Małgorzata Pęciłło
Resilience engineering a wdrożenie systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy i zasad odpowiedzialności społecznej w polskich przedsiębiorstwach 12
- Zofia Pawłowska
Integrowanie zarządzania wiekiem z zarządzaniem zasobami ludzkimi i bezpieczeństwem i higieną pracy 17
- Agnieszka Stefko, Kinga Makuła
System zarządzania jakością w ocenie zgodności i badaniach środków ochrony indywidualnej 22

■ Konceptcje, metody, narzędzia

- Elwira Gross-Gołacka
Rola koncepcji zarządzania różnorodnością w doskonaleniu organizacji 28

■ Jakość w praktyce

- Antoni Kleniewski
System zarządzania jakością i jego procesy (z cyklu: Jak interpretować nowe wydanie normy ISO 9001:2015 i dostosować system zarządzania jakością do transformacji?) 35

■ Felieton

- Ewa Górską
Patrzemy, ale czy widzimy? 41

■ Z prasy zagranicznej

- Piotr Rogala
Ocena poziomu doskonałości biznesowej greckich hoteli 42

■ Felieton

- Jakub Syta
Konieczność troski o bezpieczeństwo aplikacji 43

■ Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000

- Grażyna Żarlicka
XXVI Walne Zgromadzenie Klubu POLSKIE FORUM ISO 9000 44

Spis treści podawany jest w internecie – www.sigma-not.pl

Redaktor naczelna:

Małgorzata Wierzbicka

Sekretarz redakcji:

Agata Szurgit

Redaktor honorowy: Tomasz Strzelecki

Stali współpracownicy:

Prof. dr hab. Ewa Górską, dr inż. Elżbieta Krodkiewska-Skoczylas, dr Piotr Rogala, mgr Jakub Syta

Realizacja graficzno-techniczna i druk:

Drukarnia Wydawnictwa SIGMA-NOT

01-595 Warszawa, ul. ks. J. Popiełuski 21

Adres redakcji

ul. Ratuszowa 11, pok. 730, 00-950 Warszawa, skr. poczt. 1004

tel. 22 654 96 89; e-mail: problemyjakosci@sigma-not.pl

WYDAWNICTWO SIGMA-NOT

Ratuszowa 11, 00-950 Warszawa, Skr. poczt. 1004

tel.: 22 818 09 18, 22 818 98 32, faks: 22 619 21 87

Internet: <http://sigma-not.pl>

Prenumerata: e-mail: prenumerata@sigma-not.pl

Sekretariat: e-mail: sekretariat@sigma-not.pl

LISTA RECENZENTÓW: prof. zw. dr hab. Marek Bugdol, prof. zw. dr hab.

Krzysztyna Cholewicka-Goździk, prof. nadzw. dr hab. inż. Piotr Grudowski, prof.

zw. dr hab. Elżbieta Skrzypek, prof. zw. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. zw.

dr hab. Maciej Urbaniak, prof. nadzw. dr hab. Małgorzata Z. Wiśniewska

RADA PROGRAMOWA: prof. zw. dr hab. Tadeusz Borys, prof. zw. dr hab. Marek

Bugdol, prof. zw. dr hab. Krzysztyna Cholewicka-Goździk, dr inż. Mirosław Recha,

prof. zw. dr hab. Elżbieta Skrzypek, prof. zw. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk,

prof. zw. dr hab. Maciej Urbaniak

Reklamy przyjmuje:

Redakcja: tel.: 22 654 96 89, faks: 22 619 21 87

e-mail: problemyjakosci@sigma-not.pl

Dział Reklamy i Marketingu Wydawnictwa

Tel./faks 22 827 43 65; e-mail: reklama@sigma-not.pl

Za treść ogłoszeń i reklam redakcja nie odpowiada.

Zastrzegamy sobie prawo niezbędnych skrótów w nadesłanych materiałach.

Materiałów niezamówionych redakcja nie zwraca.

nakład do 3000 egz.

Cena 29,40 zł (w tym 5% VAT)

ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862

Za publikację artykułów w „Problemach Jakości”

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego przyznało 11 punktów.

WYDAWNICTWO SIGMA-NOT

ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862

Cena brutto 29,40 zł (w tym 5% VAT)

Problemy jakości

PROBLEMS OF QUALITY

5'2016

MIESIĘCZNIK ROK XLVIII



Fot. Studio Foto-Makar, Zabrze

Dr hab. inż. Marek Roszak – Prezes Klubu POLSKIE FORUM ISO 9000

Spis treści

Artykuły są recenzowane

■ Konceptje, metody, narzędzia

Piotr Grudowski, Piotr Walentynowicz, Sylwester Kania,
Jarosław Szreder

Motywowanie pracowników do zachowań proinnowacyjnych 2

Marcin Kamil Kowalczyk

Rola wdrożeń pilotażowych w implementacji koncepcji

Lean Management 9

Radosław Wolniak

Unikanie niepewności a implementacja Społecznej

Odpowiedzialności Biznesu w Organizacjach 17

■ Jakość środowiska pracy

Beata Detyna, Jerzy Detyna, Anna Dudek-Kajewska

Analiza satysfakcji z pracy oraz potrzeb szkoleniowych

z zakresu zarządzania czasem – wyniki badań

wśród lektorów 24

■ Jakość w praktyce

Antoni Kleniewski

Nadzór zewnętrznych procesów, wyrobów i usług

(z cyklu: Jak interpretować nowe wydanie normy

ISO 9001: 2015 i dostosować system zarządzania jakością

do transformacji?) 31

■ Felieton

Ewa Górską

Problemy człowieka siedzącego 34

■ Z prasy zagranicznej

Piotr Rogala

Realizacja kryterium przywództwa przez organizacje

sektora publicznego w Jordanii 35

■ Felieton

Jakub Syta

Wykrywanie luk w procesie przetwarzania informacji 36

■ Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000

Grażyna Żarlicka

XXVI Walne Zgromadzenie sprawozdawczo-wyborcze

Klubu POLSKIE FORUM ISO 9000 37

■ Vania

Marek Roszak, Marcin Kałużny

Pierwszy ogólnopolski konkurs na najlepszą

pracę dyplomową z zarządzania 40

ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862
Cena brutto 29,40 zł (w tym 5% VAT)

Problemy jakości

PROBLEMS OF QUALITY

6'2016

MIESIĘCZNIK ROK XLVIII

WYDAWNICTWO SIGMA-NOT





Szanowni Państwo,

Zwiększające się tempo i skala zmian otoczenia w ostatnich dziesięcioleciach skłaniają coraz więcej organizacji do wdrażania nowoczesnych technik zarządzania. Wymagania stawiane producentom i dostawcom w zakresie oszczędności kosztów, poprawy jakości, ograniczenia ryzyka i negatywnego wpływu na środowisko oraz skrócenia czasu procesów tworzących ostatecznie wartość dla klienta, stają się często niemożliwe do realizacji przez pojedyncze przedsiębiorstwa. Poszukiwanie nowych form współpracy upowszechniły w drugiej połowie XX wieku koncepcję łańcucha dostaw. O znaczeniu tej koncepcji w kontekście nieustannego procesu globalizacji oraz kluczowych elementach determinujących jej skuteczne wdrożenie rozmawiamy z prof. Maciejem Urbaniakiem z Katedry Logistyki Uniwersytetu Łódzkiego.

Zapraszamy do lektury

Małgorzata Wierzbicka

Redaktor naczelna:

Małgorzata Wierzbicka

Sekretarz redakcji:

Agata Szurgit

Redaktor honorowy: Tomasz Strzelecki

Stali współpracownicy:

Prof. dr hab. Ewa Górską, dr inż. Elżbieta Krodkiewska-Skoczylas, dr Piotr Rogala, mgr Jakub Syta

Realizacja graficzno-techniczna i druk:

Drukarnia Wydawnictwa SIGMA-NOT

01-595 Warszawa, ul. ks. J. Popieluszki 21

Adres redakcji

ul. Ratuszowa 11, pok. 730, 00-950 Warszawa, skr. poczt. 1004

tel.: 22 654 96 89; e-mail: problemyjakosci@sigma-not.pl

WYDAWNICTWO SIGMA-NOT 

Ratuszowa 11, 00-950 Warszawa, Skr. poczt. 1004

tel.: 22 818 09 18, 22 818 98 32, faks: 22 619 21 87

internet: <http://sigma-not.pl>

Prenumerata: e-mail: prenumerata@sigma-not.pl

Sekretariat: e-mail: sekretariat@sigma-not.pl

LISTA RECENZENTÓW: prof. zw. dr hab. Marek Bugdol, prof. zw. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, prof. nadzw. dr hab. inż. Piotr Grudowski, prof. zw. dr hab. Krystyna Lisiecka, prof. nadzw. dr hab. inż. Marek Roszak, prof. zw. dr hab. Elżbieta Skrzypek, prof. zw. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. zw. dr hab. Maciej Urbaniak, prof. nadzw. dr hab. Małgorzata Z. Wiśniewska

RADA PROGRAMOWA: prof. zw. dr hab. Tadeusz Borys, prof. zw. dr hab. Marek Bugdol, prof. zw. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, dr inż. Mirosław Recha, prof. zw. dr hab. Elżbieta Skrzypek, prof. zw. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. zw. dr hab. Maciej Urbaniak

Reklamy przyjmuje:

Redakcja: tel.: 22 654 96 89, faks: 22 619 21 87

e-mail: problemyjakosci@sigma-not.pl

Dział Reklamy i Marketingu Wydawnictwa

Tel./faks: 22 827 43 65; e-mail: reklama@sigma-not.pl

Za treść ogłoszeń i reklam redakcja nie odpowiada.

Zastrzegamy sobie prawo niezbędnych skrótów w nadesłanych materiałach.

Materiałów niezamówionych redakcja nie zwraca.

nakład do 3000 egz.

Cena 29,40 zł (w tym 5% VAT)

ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862

Problemy jakości

6'2016
MIESIĘCZNIK
PROBLEMS OF QUALITY

Spis treści

Artykuły są recenzowane

■ Koncepcje, metody, narzędzia	
Janusz Ząbek Zarządzanie jakością w zarządzaniu organizacją. Metametoda czy narzędzie?	2
Maciej Urbaniak Wykorzystanie koncepcji zarządzania ryzykiem w doskonaleniu systemów jakości	11
■ Wywiad	
Koncepcja łańcucha dostaw – wywiad z prof. Maciejem Urbaniakiem	17
■ Jakość środowiska pracy	
Pracownicza świadomość jakościowa i jej pomiar	18
■ Jakość w praktyce	
Antoni Kleniewski Wykorzystanie wytycznych norm dla wsparcia funkcjonowania systemów zarządzania (z cyklu: Jak interpretować nowe wydanie normy ISO 9001: 2015 i dostosować system zarządzania jakością do transformacji?)	28
■ Felieton	
Ewa Górską Motywować, ale jak?	32
■ Z prasy zagranicznej	
Piotr Rogala Black Belt – role oraz umiejętności	33
■ Felieton	
Jakub Syta Ujawnianie danych uwierzytelniających – kwestia zaufania i rzetelności	34
■ Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000	
Elżbieta Krodkiewska-Skoczylas Seminarium szkoleniowe: Integracja systemów zarządzania wg nowych wymagań norm szansą na wzrost konkurencyjności	35
■ Q jakości życia	
Zbigniew Kłos Polacy „w winie”	37
■ Varia	
Certyfikat JAKOŚĆ ROKU® 11. edycja w Polsce	38
Konferencja Lean Management w Ochronie Zdrowia „Jakość drogą do doskonałości” – podsumowanie XIII Sesji Naukowej z cyklu „Wyzwania Zarządzania Jakością”	39
	40

WYDAWNICTWO SIGMA-NOT

ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862
Cena brutto 58,80 zł (w tym 5% VAT)

Problemy jakości

7-8'2016

PROBLEMS OF QUALITY MIESIĘCZNIK ROK XLVIII



O jakości opakowań
– wywiad z Profesorem Stanisławem Tkaczykiem



Szanowni Państwo,
Drodzy Czytelnicy,

Uprzejmie dziękujemy za nadsyłane do redakcji listy wyrażające Państwa oczekiwania dotyczące publikowanych treści oraz cenne spostrzeżenia i uwagi. W wyniku analizy otrzymanych propozycji, tematem przewodnim bieżącego numeru stały się jakość opakowań i logistyka.

Wprawdzie istotnym elementem łańcucha logistycznego zapewniającym bezpieczeństwo produktu jest opakowanie, ale czy warto poświęcać opakowaniom tak wiele uwagi? Dla przeciętnego konsumenta opakowanie wydaje się być nieistotne i banalne, a po rozpakowaniu produktu zwykle leży w koszu na śmieci. A jednak... Opakowanie nie istnieje wprawdzie samo dla siebie, ale pełni wiele funkcji w służbie produktu i jest jego nieodłącznym elementem. Oprócz funkcji informacyjnej i promocyjnej, które ostatnio stały się bardzo ważne z punktu widzenia marketingu, dla towaroznawców, jedną z najważniejszych funkcji opakowań nadal pozostaje ochrona produktu. O tym, czy opakowanie spełnia wymagania odbiorcy i będzie w stanie skutecznie towarzyszyć produktowi w długiej drodze do konsumenta, decyduje jego jakość, którą możemy sprawdzić i potwierdzić. O badaniach jakości opakowań przeczytacie Państwo w wywiadzie z prof. Stanisławem Tkaczykiem.

Zapraszam do lektury,

Małgorzata Wierzbicka

Redaktor naczelna:
Małgorzata Wierzbicka

Sekretarz redakcji:
Agata Szurgit

Redaktor honorowy: Tomasz Strzelecki

Stali współpracownicy:

Prof. dr hab. Ewa Górską, dr Piotr Rogala, dr hab. Marek Roszak, mgr Jakub Syta

Realizacja graficzno-techniczna i druk:

Drukarnia Wydawnictwa SIGMA-NOT
01-595 Warszawa, ul. ks. J. Popieluszki 21

Adres redakcji

ul. Ratuszowa 11, pok. 730, 00-950 Warszawa, skr. poczt. 1004
tel. 22 654 96 89; e-mail: problemyjakoosci@sigma-not.pl

WYDAWNICTWO SIGMA-NOT

Ratuszowa 11, 00-950 Warszawa, Skr. poczt. 1004
tel.: 22 818 09 18, 22 818 98 32, faks: 22 619 21 87
Internet: <http://sigma-not.pl>
Prenumerata: e-mail: prenumerata@sigma-not.pl
Sekretariat: e-mail: sekretariat@sigma-not.pl

LISTA RECENZENTÓW: prof. zw. dr hab. Marek Bugdol, prof. zw. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, prof. nadzw. dr hab. inż. Piotr Grudowski, prof. nadzw. dr hab. inż. Józef Gruszka, prof. zw. dr hab. Krystyna Lisiecka, dr hab. inż. Agnieszka Misztal, prof. nadzw. dr hab. inż. Marek Roszak, prof. zw. dr hab. Elżbieta Skrzypek, prof. zw. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. zw. dr hab. Maciej Urbaniak, prof. nadzw. dr hab. Małgorzata Z. Wiśniewska, prof. nadzw. dr hab. Zofia Zymonik, dr Janusz Zymonik

RADA NAUKOWO-PROGRAMOWA: prof. zw. dr hab. Tadeusz Borys, prof. zw. dr hab. Marek Bugdol, prof. zw. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, dr inż. Mirosław Recha, prof. zw. dr hab. Elżbieta Skrzypek, prof. zw. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. zw. dr hab. Maciej Urbaniak

Reklamy przyjmuje:

Redakcja: tel.: 22 654 96 89, faks: 22 619 21 87
e-mail: problemyjakoosci@sigma-not.pl
Dział Reklamy i Marketingu Wydawnictwa
Tel./faks 22 827 43 65; e-mail: reklama@sigma-not.pl

Za treść ogłoszeń i reklam redakcja nie odpowiada.

Zastrzegamy sobie prawo niezbędnych skrótów w nadesłanych materiałach.

Materiałów niezamówionych redakcja nie zwraca.

nakład do 3000 egz.

ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862

Problemy jakości

7-8'2016
MIESIĘCZNIK
PROBLEMS OF QUALITY

Spis treści

Artykuły są recenzowane

■ Koncepcje, metody, narzędzia	
Maciej Urbaniak Rola międzynarodowych standardów zarządzania w budowaniu relacji w łańcuchach dostaw Szymon Mitkow, Anna Leszczyńska Istota tworzenia Planów Ciągłości Działania w przedsiębiorstwie	2 8
■ Wiesław Łukasiński Podejście procesowe a jakość funkcjonowania organizacji Milena Drzewiecka-Dahlke Wielkość przedsiębiorstwa jako kryterium różnicujące zaangażowanie pracowników w proces identyfikacji niezgodności	14 21
■ Wywiad	
O jakości opakowań – wywiad z prof. Stanisławem Tkaczykiem	29
■ Opakowania i logistyka	
Beata Kuźdowicz Bezpieczeństwo w międzynarodowym przewozie towarów niebezpiecznych w łańcuchu logistycznym Adam Skrzypek Wybrane problemy opakownictwa w Polsce	30 34
■ Jakość życia	
Małgorzata Z. Wiśniewska, Baiba Šavriņa Łotewski system kształtowania jakości życia i tożsamości kulinarnej	42
■ Jakość w praktyce	
Antoni Kleniewski Nowe wyzwania dla auditorów systemów zarządzania zgodnych z wymaganiami normy ISO 9001:2015 (z cyklu: Jak interpretować nowe wydanie normy ISO 9001: 2015 i dostosować system zarządzania jakością do transformacji?)	50
■ Felieton	
Ewa Górską Praca na miarę ambicji	55
■ Z prasy zagranicznej	
Piotr Rogala Normy wspierające rozwój sektora usługowego	56
■ Felieton	
Jakub Syta Dług technologiczny	57
■ Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000	
Marek Roszak Zmiany, zmiany, zmiany...	58
■ Q jakości życia	
Zbigniew Kłos Filoksera	59
■ Varia	
Znamy laureatów VIII Ogólnopolskiego Konkursu Opakowań PakStar 2016 i V Krajowego Konkursu Projektów Opakowań Student PakStar 2016	60

Spis treści podawany jest w internecie – www.sigma-not.pl

Za publikację artykułów w „Problemach Jakości”
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego przyznało **11** punktów.

Problemy jakości

ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862
Cena brutto 29,40 zł (w tym 5% VAT)

9'2016

PROBLEMS OF QUALITY MIESIĘCZNIK ROK XLVIII

O jakości i bezpieczeństwie żywności i żywienia



Wywiad z Profesorem Mirosławem Jaroszem



Szanowni Państwo,

Jakość i bezpieczeństwo żywności to temat niezmiernie ważny i aktualny, szczególnie w obliczu zapowiadających się zmian. Czy negocjowana umowa o wolnym handlu pomiędzy UE a USA obniży bezpieczeństwo żywności i standardy środowiskowe? Jakich skutków

możemy się spodziewać po realizacji planowanych zmian kontroli bezpieczeństwa żywności w Polsce? Czy mamy się czego obawiać?

Oddajemy w Państwa ręce wrześniowe wydanie naszego czasopisma, które poświęcone jest właśnie tematyce jakości i bezpieczeństwa żywności i żywienia, które w znacznym stopniu determinują jakość naszego życia. Jak sprawdzić, czy kupowane przez nas produkty spełniają nasze oczekiwania? Podstawą wysokiej oceny jakości żywności jest jej autentyczność w kontekście nazwy, pod jaką produkt jest oferowany oraz zgodności ze stanem faktycznym składu podanego na opakowaniu. Treść informacji zawartych na etykiecie kupowanego produktu powinna być najważniejszym kryterium dla konsumenta w podejmowaniu decyzji o zakupie. Rzetelność tych informacji jest zależna przede wszystkim od uczciwości producenta. Producent ma szansę pozostać wiarygodny w oczach klientów pod warunkiem, że nie będzie fałszował żywności, narażając zdrowie i życie konsumentów, którzy jednocześnie są również jego klientami.

Zapraszamy do lektury artykułów i odwiedzenia stoiska Wydawnictwa SIGMA-NOT na targach POLAGRA-TECH, pawilon 4, stoisko 26.

Małgorzata Wierzbicka

Redaktor naczelna:

Małgorzata Wierzbicka

Sekretarz redakcji:

Agata Szurgit

Redaktor honorowy: Tomasz Strzelecki

Stali współpracownicy:

Prof. dr hab. Ewa Górską, dr Piotr Rogala, dr hab. Marek Roszak, mgr Jakub Syta

Realizacja graficzno-techniczna i druk:


Drukarnia Wydawnictwa SIGMA-NOT

01-595 Warszawa, ul. ks. J. Popiełuszki 21

Adres redakcji

ul. Ratuszowa 11, pok. 730, 00-950 Warszawa, skr. poczt. 1004

tel. 22 654 96 89; e-mail: problemyjakosci@sigma-not.pl

WYDAWNICTWO SIGMA-NOT 

Ratuszowa 11, 00-950 Warszawa, Skr. poczt. 1004

tel.: 22 818 09 18, 22 818 98 32, faks: 22 619 21 87

Internet: <http://sigma-not.pl>

Prenumerata: e-mail: prenumerata@sigma-not.pl

Sekretariat: e-mail: sekretariat@sigma-not.pl

LISTA RECENZENTÓW: prof. zw. dr hab. Marek Bugdol, prof. zw. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, prof. nadzw. dr hab. inż. Piotr Grudowski, prof. nadzw. dr hab. inż. Józef Gruszka, prof. zw. dr hab. Krystyna Lisiecka, dr hab. inż. Agnieszka Misztal, prof. nadzw. dr hab. inż. Marek Roszak, prof. zw. dr hab. Elżbieta Skrzypek, prof. zw. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. zw. dr hab. Maciej Urbaniak, prof. nadzw. dr hab. Małgorzata Z. Wiśniewska, prof. nadzw. dr hab. Zofia Zymonik, dr Janusz Zymonik

RADA NAUKOWO-PROGRAMOWA: prof. zw. dr hab. Tadeusz Borys, prof. zw. dr hab. Marek Bugdol, prof. zw. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, dr inż. Mirosław Recha, prof. zw. dr hab. Elżbieta Skrzypek, prof. zw. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. zw. dr hab. Maciej Urbaniak

Reklamy przyjmuje:

Redakcja: tel.: 22 654 96 89, faks: 22 619 21 87

e-mail: problemyjakosci@sigma-not.pl

Dział Reklamy i Marketingu Wydawnictwa

Tel./faks 22 827 43 65; e-mail: reklama@sigma-not.pl

Za treść ogłoszeń i reklam redakcja nie odpowiada.

Zastrzegamy sobie prawo niezbędnych skrótów w nadesłanych materiałach.

Materiałów niezamówionych redakcja nie zwraca.

nakład do 3000 egz.

ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862

Problemy jakości

9'2016
MIESIĘCZNIK
PROBLEMS OF QUALITY

Spis treści

Artykuły są recenzowane

■ Koncepcje, metody, narzędzia	
Małgorzata Jasiulewicz-Kaczmarek	
Budowanie relacji z dostawcami w przedsiębiorstwach branży spożywczej	2
■ Wywiad	
O jakości i bezpieczeństwie żywności i żywienia – wywiad z prof. Mirosławem Jaroszem	10
■ Jakość i bezpieczeństwo żywności	
Małgorzata Z. Wiśniewska	
System HARPC – nowy oręż w służbie bezpieczeństwa żywności	13
Natalia Iwaszczuk, Marta Szyba	
Rzetelna informacja o produktach głównym elementem polityki społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw łańcucha żywnościowego	20
Aleksandra Kowalska	
Problem fałszowania żywności w Polsce	28
■ Jakość w praktyce	
Wiesław Klimczak, Jan Bobrowicz	
Nowe wymagania ISO 9001:2015 i ich wpływ na system zakładowej kontroli produkcji wyrobów budowlanych	36
■ Felieton	
Ewa Górską	
Czas na ergonomię	45
■ Z prasy zagranicznej	
Piotr Rogala	
Czy kryteriom Modelu Doskonałości EFQM przypisano odpowiednie wagi?	46
■ Felieton	
Jakub Syta	
Nowe rozporządzenie UE dotyczące danych osobowych	47
■ Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000	
Marek Roszak	
O jakości podczas wakacji...	48



Spis treści podawany jest w internecie – www.sigma-not.pl

Za publikację artykułów w „Problemach Jakości” Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego przyznało **11** punktów.

Problemy jakości

10'2016

PROBLEMS OF QUALITY

MIESIĘCZNIK ROK XLVIII



O certyfikacji... – wywiad z dr. inż. Witoldem Pokorą,
Dyrektorem Centrum Certyfikacji Jakości



Dlaczego warto certyfikować?

Pojęcie certyfikacji wykracza już daleko poza typowe ramy, związane ze spełnieniem podstawowych wymagań norm. Do niedawna głównym motywem posiadania certyfikatu było wejście na nowy rynek lub utrzymanie dotychczasowego zlecenia. Dziś bardzo często Działy Marketingu, kreując długoterminowe strategie wizerunkowe, określają cele, w których certyfikat niezależnej Jednostki jest jednym z elementów wpisujących się w wizerunek firmy. Sorawnie działający i certyfikowany system to również narzędzie w budowie przewagi konkurencyjnej oraz zapewnienie o ciągłym rozwoju organizacji. To elementy, na które potencjalni kontrahenci lub inwestorzy zwracają szczególną uwagę przy podejmowaniu strategicznych decyzji. Obserwując rynek, jego dynamikę i złożoność, widzimy, iż w budowie wartości marki kluczową rolę odgrywają elementy, które w prostej linii pochodzą z typowych dla systemu zarządzania obszarów, jak: doskonalenie, komunikacja, zarządzanie ryzykiem.

Oczywiście nie należy pomniejszać istoty wartości dodanej, którą jest sam audit i możliwość weryfikacji systemu zarządzania przez renomowaną Jednostkę Certyfikującą, której wyniki udokumentowane są w raportach. Na tym etapie rozwoju świadomości organizacji, kluczową rolę odgrywają również auditorzy, którzy swą wiedzą i doświadczeniem mogą wskazywać nowe kierunki rozwoju czy potencjał optymalizacyjny przedsiębiorstwa.

Źródło: www.hrs-cert.com

Zapraszam do lektury artykułów i uczestnictwa w XIII Międzynarodowym Kongresie Naukowym organizowanym przez Wydział Logistyki Wojskowej Akademii Technicznej, Centrum Certyfikacji Jakości (<http://ccj.wat.edu.pl/index.php?id=348>).

Małgorzata Wierzbicka

Redaktor naczelna:

Małgorzata Wierzbicka

Sekretarz redakcji:

Agata Szurgit

Redaktor honorowy:

Tomasz Strzelecki

Stali współpracownicy:

Dr Piotr Rogala, dr hab. Marek Roszak, mgr Jakub Syta

Realizacja graficzno-techniczna i druk:

Drukarnia Wydawnictwa SIGMA-NOT

01-595 Warszawa, ul. ks. J. Popieluszki 21

Adres redakcji

ul. Ratuszowa 11, pok. 730, 00-950 Warszawa, skr. poczt. 1004
tel. 22 654 96 89; e-mail: problemyjakosci@sigma-not.pl

WYDAWNICTWO SIGMA-NOT

Ratuszowa 11, 00-950 Warszawa, Skr. poczt. 1004

tel.: 22 818 09 18, 22 818 98 32, faks: 22 619 21 87

Internet: <http://sigma-not.pl>

Prenumerata: e-mail: prenumerata@sigma-not.pl

Sekretariat: e-mail: sekretariat@sigma-not.pl

LISTA RECENZENTÓW: prof. zw. dr hab. Marek Bugdol, prof. zw. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, prof. nadzw. dr hab. inż. Piotr Grudowski, prof. nadzw. dr hab. inż. Józef Gruszka, prof. zw. dr hab. Krystyna Lisiecka, dr hab. inż. Agnieszka Misztal, prof. dr hab. inż. Leszek Pacholski, prof. nadzw. dr hab. inż. Marek Roszak, prof. zw. dr hab. Elżbieta Skrzypek, dr hab. Małgorzata Sławińska, prof. zw. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. zw. dr hab. Maciej Urbaniak, prof. nadzw. dr hab. Małgorzata Z. Wiśniewska, prof. nadzw. dr hab. Zofia Zymonik, dr Janusz Zymonik

RADA NAUKOWO-PROGRAMOWA: prof. zw. dr hab. Tadeusz Borys, prof. zw. dr hab. Marek Bugdol, prof. zw. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, dr inż. Mirosław Recha, prof. zw. dr hab. Elżbieta Skrzypek, prof. zw. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. zw. dr hab. Maciej Urbaniak

Reklamy przyjmuje:

Redakcja: tel.: 22 654 96 89, faks: 22 619 21 87

e-mail: problemyjakosci@sigma-not.pl

Dział Reklamy i Marketingu Wydawnictwa

Tel./faks 22 827 43 65; e-mail: reklama@sigma-not.pl

Za treść ogłoszeń i reklam redakcja nie odpowiada.

Zastrzegamy sobie prawo niezbędnych skrótów w nadesłanych materiałach.

Materiałów niezamówionych redakcja nie zwraca.

nakład do 3000 egz.

ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862

Problemy jakości

10'2016
MIESIĘCZNIK
PROBLEMS OF QUALITY

Spis treści

Artykuły są recenzowane

■ Jakość, normalizacja, certyfikacja

Anna Michalska, Alicja Małyszka

Certyfikacja dobrowolna wyrobów użytkowych na polskim rynku

2

Hanna Gołaś, Anna Mazur, Agnieszka Misztal

■ Model doskonalenia przedsiębiorstwa

przez zarządzanie ryzykiem zgodnie z ISO 9001:2015

9

Edmund Łagowski, Jerzy Żuchowski

Aktualizacje normy ISO 9001 w aspekcie bieżących potrzeb gospodarczych

15

■ Wywiad

O certyfikacji... – wywiad z dr. inż. Witoldem Pokorą, Dyrektorem Centrum Certyfikacji Jakości

23

■ W świetle wyników badań...

Piotr Grudowski, Igor Gielniak

Płeć jako determinanta podejmowania decyzji menedżerskich w sytuacjach kryzysowych w świetle wyników badań

27

Ewa Dębicka, Tomasz Jałowicz

Badania jakościowe w ocenie usług transportowych w sferze cywilnej i wojskowej

32

■ Jakość w praktyce

Mira Lisiecka-Biełanowicz, Justyna Leciejewska, Zbigniew Leciejewski

Crowdfunding – dodatkowe źródło finansowania jakości usług w systemie ochrony zdrowia w Polsce

38

■ Z prasy zagranicznej

Piotr Rogala

Czy jakość wciąż nic nie kosztuje?

45

■ Felieton

Jakub Syta

Wybór skutecznych zabezpieczeń

46

■ Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000

Marek Roszak

W trosce o bezpieczeństwo i jakość...

47

■ Q jakości życia

Zbigniew Kłós

Zbieramy plon w winnicy


48

Spis treści podawany jest w internecie – www.sigma-not.pl

Za publikację artykułów w „Problemach Jakości”
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego przyznało **11** punktów.

Problemy jakości

11'2016
PROBLEMS OF QUALITY MIESIĘCZNIK ROK XLVIII

A portrait of a middle-aged man with short dark hair, wearing a dark suit jacket over a light-colored shirt. He is standing with his arms crossed, leaning against a light-colored wall. The background is slightly out of focus, showing what appears to be a modern building facade.

Certyfikacja w branży motoryzacyjnej
– wywiad z prof. nzw. dr. hab. inż. Marcinem Ślęzakiem,
Dyrektorem Instytutu Transportu Samochodowego



Szanowni Państwo,

Mam zaszczyt i ogromną przyjemność poinformować Państwa, że nasza Rada Naukowo-Programowa uzyskała status rady międzynarodowej. Do szacownego grona dotychczasowych Członków Rady dołączyło ośmioro nowych – z różnych ośrodków akademickich.

Konsekwencją umiędzynarodowienia Rady będzie poszerzenie Listy Recenzentów o afiliowanych przy zagranicznych jednostkach oraz plan publikowania części artykułów w języku angielskim. Zapraszam całe środowisko „jakościowców” do pisania tekstów anglojęzycznych oraz zgłaszania do redakcji gotowości udziału w procesie recenzowania artykułów. Mam wielkie nadzieje, że wspólne wysiłki pozwolą nam w przyszłości zaistnieć na arenie międzynarodowej.

Na łamach naszego miesięcznika chcemy szerzej promować wiedzę o jakości poprzez informowanie o konferencjach naukowych i nowych pozycjach wydawniczych, więc uprzejmie proszę o nadsyłanie na adres redakcji wszelkich informacji z tym związanych, które uznają Państwo za ważne i wartościowe.

Zapraszam również do dzielenia się z nami swoimi uwagami, opiniami i sugestiami dotyczącymi publikowanych treści.

Tyle o planach na przyszłość, a tymczasem zapraszam do lektury artykułów poświęconych jakości w branży motoryzacyjnej.

Małgorzata Wierzbicka

Redaktor naczelna:

Małgorzata Wierzbicka

Sekretarz redakcji:

Agata Szurgit

Redaktor honorowy: Tomasz Strzelecki

Stali współpracownicy:

dr Piotr Rogala, dr hab. inż. Marek Roszak, mgr Jakub Syta

Realizacja graficzno-techniczna i druk:

Drukarnia Wydawnictwa SIGMA-NOT

01-595 Warszawa, ul. ks. J. Popiełuszki 21

Adres redakcji

ul. Ratuszowa 11, pok. 730, 00-950 Warszawa, skr. poczt. 1004

tel. 22 654 96 89; e-mail: problemyjakoosci@sigma-not.pl

WYDAWNICTWO SIGMA-NOT

Ratuszowa 11, 00-950 Warszawa, Skr. poczt. 1004

tel.: 22 818 09 18, 22 818 98 32, faks: 22 619 21 87

Internet: <http://sigma-not.pl>

Prenumerata: e-mail: prenumerata@sigma-not.pl

Sekretariat: e-mail: sekretariat@sigma-not.pl

RADA NAUKOWO-PROGRAMOWA:

prof. Gilmar Ferreira Batalha, prof. zw. dr hab. Tadeusz Borys, prof. Tom Bramorski, prof. zw. dr hab. Marek Bugdol, prof. zw. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, prof. Su Mi Dahlgard-Park, ing. Martina Dzubakova, PhD, prof. Sandra Muizniec-Brasava, prof. Jaroslav Nenadal, prof. Jiri Plura, dr inż. Mirosław Recha, prof. Jurgita Sekliudžiene, prof. zw. dr hab. Elżbieta Skrzypek, prof. zw. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. zw. dr hab. Maciej Urbaniak

LISTA RECENZENTÓW:

prof. zw. dr hab. Marek Bugdol, prof. zw. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, prof. dr hab. inż. Jan Figurski, prof. nadzw. dr hab. inż. Piotr Grudowski, prof. nadzw. dr hab. inż. Józef Gruszka, prof. zw. dr hab. Krystyna Lisiecka, dr hab. inż. Agnieszka Misztal, prof. dr hab. inż. Leszek Pacholski, prof. nadzw. dr hab. inż. Marek Roszak, prof. zw. dr hab. Elżbieta Skrzypek, dr hab. Małgorzata Sławińska, dr hab. inż. Andrzej Świdorski, prof. zw. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. dr hab. inż. Edwin Tytyk, prof. zw. dr hab. Maciej Urbaniak, prof. nadzw. dr hab. Małgorzata Z. Wiśniewska, prof. nadzw. dr hab. Zofia Zymonik, dr Janusz Zymonik

Reklamy przyjmuje:

Redakcja: tel.: 22 654 96 89, faks: 22 619 21 87

e-mail: problemyjakoosci@sigma-not.pl

Dział Reklamy i Marketingu Wydawnictwa

Tel./faks 22 827 43 65; e-mail: reklama@sigma-not.pl

Za treść ogłoszeń i reklam redakcja nie odpowiada.

Zastrzegamy sobie prawo niezbędnych skrótów w nadesłanych materiałach. Materiałów niezamówionych redakcja nie zwraca.

nakład do 3000 egz.

ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862

Problemy jakości

11'2016
MIESIĘCZNIK
PROBLEMS OF QUALITY

Spis treści

Artykuły są recenzowane

Wywiad

Certyfikacja w branży motoryzacyjnej

– wywiad z prof. nzw. dr. hab. inż. Marcinem Ślęzakiem,
Dyrektorem Instytutu Transportu Samochodowego

3

Jakość w branży motoryzacyjnej

Andrzej Świdorski

Wybrane zagadnienia oceny jakości
środków transportu samochodowego

6

Józef Gruszka, Hanna Gołas

Małgorzata Jasiewicz-Maczmarek

Model kosztów jakości w branży motoryzacyjnej

11

Dariusz Rudnik, Dariusz Wiśniewski

Jakość samochodowych części zamiennych

17

Krystyna Lisiecka, Justyna Pawlisz

Zarządzanie reklamacjami w przedsiębiorstwie
branży motoryzacyjnej – cz.1

23

W świetle wyników badań...

Małgorzata Lotko, Aleksander Lotko

Atrybuty jakości części zamiennych

do samochodów osobowych

a profil użytkownika pojazdu

29

Jakość w praktyce

Volodymyr Mosorov, Marian Niedźwiedziński,

Michał Krajewski

Analiza zastosowania inteligentnej sygnalizacji świetlnej
dla aglomeracji miejskiej

39

Beata Praszczyk, Marta Gruszka

Zmiany w zarządzaniu jakością

w przemyśle motoryzacyjnym

46

Z prasy zagranicznej

Piotr Rogala

Islamski system zarządzania jakością MS 1900

49

Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000

Marek Roszak

Listopad pod znakiem JAKOŚCI

50

Felieton

Jakub Syta

Podwykonawcy a sprawa bezpieczeństwa

52

Spis treści podawany jest w internecie – www.sigma-not.pl

Za publikację artykułów w „Problemach Jakości”
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego przyznało **11** punktów.

WYDAWNICTWO SIGMA-NOT

ISSN 0137-8651 • e-ISSN 2449-9862
Cena brutto 29,40 zł (w tym 5% VAT)

Problemy jakości

12'2016
PROBLEMS OF QUALITY MIESIĘCZNIK ROK XLVIII



**Dlaczego warto inwestować w jakość?
– wywiad z Profesorem Elżbietą Skrzypek**



Szanowni Państwo,

W końcu listopada br. miało miejsce wyjątkowe wydarzenie jakościowe - XIX Międzynarodowa Konferencja Naukowa „Jakość i logistyka w procesach zarządzania organizacją w gospodarce sieciowej”. Konferencje organizowane od dwudziestu lat przez Panią Profesor

Elżbietę Skrzypek stanowią wyjątkową okazję do wymiany myśli, wiedzy i doświadczeń, a także są olbrzymią inspiracją do podejmowania nowych wyzwań badawczych i naukowych. Wszystkich Państwa, którzy nie doświadczyli jeszcze prawdziwej uczy intelektualnej, zachęcam do udziału w kolejnej Jubileuszowej Konferencji w Kazimierzu Dolnym. Już dziś proszę uzupełnić kalendarze o termin 24-26 listopada 2017 roku. Uwaga! Udział w konferencji uzależnia!

Zapraszam do lektury naszych artykułów.

Z okazji zbliżających się Świąt Bożego Narodzenia proszę przyjąć najlepsze życzenia radosnych dni wypełnionych melodią kolęd i obecnością bliskich i życzliwych ludzi. Niech powszedni zgiełk ucichnie, a w sercach zagości spokój. Wiele optymizmu, wiary i pogody ducha na cały 2017 rok życzy

Małgorzata Wierzbicka



Redaktor naczelna:
Małgorzata Wierzbicka

Sekretarz redakcji:
Agata Szurgit

Redaktor honorowy: Tomasz Strzelecki

Stali współpracownicy:

dr Piotr Rogala, dr hab. inż. Marek Roszak, mgr Jakub Syta

Realizacja graficzno-techniczna i druk:

Drukarnia Wydawnictwa SIGMA-NOT

01-595 Warszawa, ul. ks. J. Popieluszki 21

Adres redakcji

ul. Ratuszowa 11, pok. 730,00-950 Warszawa, skr. poczt. 1004
tel. 22 654 96 89; e-mail: problemyjakosci@sigma-not.pl

WYDAWNICTWO SIGMA-NOT

Ratuszowa 11,00-950 Warszawa, Skr. poczt. 1004

tel.: 22 818 09 18, 22 818 98 32, faks: 22 619 21 87

Internet: <http://sigma-not.pl>

Prenumerata: e-mail: prenumerata@sigma-not.pl

Sekretariat: e-mail: sekretariat@sigma-not.pl

RADA NAUKOWO-PROGRAMOWA: prof. Gilmar Ferreira Batalha, prof. zw. dr hab. Tadeusz Borys, prof. Tom Bramorski, prof. zw. dr hab. Marek Bugdol, prof. zw. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, prof. Su Mi Dahlgaard-Park, ing. Martina Dzubakova, PhD, prof. Sandra Muizniece-Brasava, prof. Jaroslav Nenadal, prof. Jiri Plura, dr inż. Mirosław Recha, prof. Jurgita Sekliuckiene, prof. zw. dr hab. Elżbieta Skrzypek, prof. zw. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. zw. dr hab. Maciej Urbaniak

LISTA RECENZENTÓW: prof. zw. dr hab. Marek Bugdol, prof. zw. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, prof. dr hab. inż. Jan Figurski, prof. nadzw. dr hab. inż. Piotr Grudowski, prof. nadzw. dr hab. inż. Józef Gruszka, dr inż. Wiesław Klimczak, prof. zw. dr hab. Krystyna Lisiecka, dr hab. inż. Agnieszka Misztal, prof. dr hab. inż. Leszek Pacholski, prof. nadzw. dr hab. inż. Marek Roszak, prof. zw. dr hab. Elżbieta Skrzypek, dr hab. Małgorzata Stawińska, dr hab. inż. Andrzej Świderski, prof. zw. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. dr hab. inż. Edwin Tytyk, prof. zw. dr hab. Maciej Urbaniak, prof. nadzw. dr hab. Małgorzata Z. Wiśniewska, prof. nadzw. dr hab. Zofia Zymonik, dr Janusz Zymonik

Reklamy przyjmuje:

Redakcja: tel.: 22 654 96 89, faks: 22 619 21 87

e-mail: problemyjakosci@sigma-not.pl

Dział Reklamy i Marketingu Wydawnictwa

Tel./faks 22 827 43 65; e-mail: reklama@sigma-not.pl

Za treść ogłoszeń i reklam redakcja nie odpowiada.

Zastrzegamy sobie prawo niezbędnych skrótów w nadesłanych materiałach.

Materiałów niezamówionych redakcja nie zwraca.

nakład do 3000 egz.

ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862

Problemu

H ,SI # &
I C I KO/01 12 2016
B MIESIĘCZNIK
PROBLEMS OF QUALITY

Spis treści

Artykuły są recenzowane

8 Koncepcje, metody, narzędzia

Anna Mazur, Agnieszka Stachowiak
Ocena dojrzałości organizacyjnej
w kontekście zwinnego zarządzania

2

® Wywiad

Dlaczego warto inwestować w jakość? - wywiad
z prof. zw. dr hab. Elżbietą Skrzypek

3

7 Koncepcje, metody, narzędzia

Marek T. Roszak
Integracja wymagań systemowych w ujęciu procesowym
Mariola Jastrzębska
Zrównoważona gospodarka materiałami kompozytowymi
a jakość życia
Adam Skrzypek
Sztuczna inteligencja - szanse i zagrożenia
a może nowa jakość?

12

18

24

@ Jakość w branży motoryzacyjnej

Krystyna Lisiecka, Justyna Pawlisz
Zarządzanie reklamami w przedsiębiorstwie
branży motoryzacyjnej - cz. 2
Iwona Grabarek
Nowe wyzwania w projektowaniu innowacyjnych
systemów transportowych

28

35

4 prasy zagranicznej

Piotr Rogala
Zarządzanie informacjami w przedsiębiorstwach
stosujących Model Doskonałości EFQM

44

■ Felieton

Jakub Syta
Ochrona wygenerowanej wartości

45

■ Co nowego w Klubie POLSKIE FORUM ISO 9000

Marek Roszak
Klub jakości... jedyny taki...

46

■ Varia

Opinia o książce Krzysztofa Zymonika
pt. „Odpowiedzialność za produkt w zarządzaniu
innowacyjnym przedsiębiorstwem”

43

Spis treści i podawany jest w internecie - www.sigma-not.pl

Za publikację artykułów w „Problemach Jakości”

Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego przyznało 11 punktów.