

WYDAWNICTWO SIGMA-NOT

# Problemy jakości

50 lat

## PROBLEMS OF QUALITY

ISSN 0137-8651 • e-ISSN 2449-9862  
Cena brutto 30,00 zł (w tym 5% VAT)

1'2018

MIESIĘCZNIK ROK L

XX MIĘDZYNARODOWA KONFERENCJA NAUKOWA  
„Nowa jakość zarządzania New Quality 2017”



Fot.: dr Tomasz Skrzypek



**Redaktor naczelna:**  
Małgorzata Wierzbicka

**Sekretarz redakcji:**  
Agata Szurgit

**Redaktor honorowy:** Tomasz Strzelecki

**Stali współpracownicy:**

dr inż. Witold Pokora, dr Piotr Rogala, dr hab. inż. Marek Roszak

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

**SKŁAD RADY NAUKOWO-PROGRAMOWEJ**

**Przewodniczący:**

Prof. Stanisław Tkaczyk – Politechnika Warszawska, Poland

**Członkowie:**

Prof. Tadeusz Borys – Uniwersytet Zielonogórski, Poland

Prof. Tom Bramorski – University of Georgia Atlanta, USA

Prof. Marek Bugdol – Uniwersytet Jagielloński w Krakowie, Poland

Prof. Krystyna Cholewicka-Goździk – Akademia Leona

Koźmińskiego w Warszawie, Poland

Prof. Su Mi Dahlgaard-Park – Business Administration, School of

Management and Economics, Linköpings University, Sweden

Ing. Martina Džubakova, PhD. – University of Economics in

Bratislava, Slovakia

Prof. Gilmar Ferreira Batalha – University of Sao Paulo, Brazil

Prof. Sandra Muizniece-Brasava – Latvia University of Agriculture,  
Latvia

Prof. Ing. Jaroslav Nenadal, CSc. – Vysoká škola baňská – Technical  
University of Ostrava, Czech Republic

Prof. Ing. Jirí Plura, CSc. – Vysoká škola baňská – Technical

University of Ostrava, Czech Republic

Dr inż. Mirosław Recha – Krajowa Izba Gospodarcza, Poland

PhD Jurgita Sekliuckiene, Professor – Kaunas University

of Technology, Lithuania

Prof. Elżbieta Skrzypek – Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej

w Lublinie, Poland

Prof. Maciej Urbaniak – Uniwersytet Łódzki, Poland

**LISTA RECENTENTÓW:** prof. dr hab. Marek Bugdol,

prof. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk,

prof. dr hab. inż. Jan Figurski, dr hab. inż. Piotr Grudowski,

dr hab. inż. Józef Gruszka, płk dr hab. inż. Tomasz Jałowicz,

dr inż. Małgorzata Jasiulewicz-Kaczmarek,

dr inż. Monika Kaczmarczyk, dr inż. Wiesław Klimczak,

prof. dr hab. Krystyna Lisiecka, dr n. ekon. Mira Lisiecka-Bieleńowicz,

dr inż. Roma Marczevska-Kuźma, dr inż. Anna Mazur,

dr hab. inż. Agnieszka Misztal, płk dr hab. Szymon Mitkow,

prof. dr hab. inż. Leszek Pacholski, dr hab. inż. Marek Roszak,

dr Joanna Sadłowska-Wrzesińska, prof. dr hab. Elżbieta Skrzypek,

dr hab. inż. Małgorzata Sławińska, dr hab. inż. Andrzej Świdorski,

prof. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. dr hab. inż. Edwin Tytyk,

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

prof. dr hab. inż. Jarosław Wołejko, płk rez.;

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](mailto:problemyjakosci@sigma-not.pl)

Dział Reklamy i Marketingu Wydawnictwa

Tel./faks 22 827 43 65; e-mail: [reklama@sigma-not.pl](mailto: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.*

*Wersja pierwotna czasopisma – papierowa.*

**nakład do 3000 egz.**

**ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862**

# Problemy jakości

1'2018  
MIESIĘCZNIK  
PROBLEMS OF QUALITY

## Spis treści

Artykuły są recenzowane

### ■ W świetle wyników badań...

- Marek Wrzosek  
Jakość informacji w konfliktach militarnych 2
- Damian Ostrowski, Agnieszka Piasecka-Głuszak  
Główne typy marnotrawstw identyfikowane w procesach  
produkcyjnych 9
- Elwira Gross-Gołacka  
Zintegrowany system zarządzania a doskonalenie  
zarządzania w jednostce sektora finansów publicznych 17

### ■ Jakość usług

- Monika Stoma, Agnieszka Dudziak  
Jakość usług w transporcie lotniczym – rozważania  
teoretyczne 26
- Anna Szeliga-Duchnowska, Mirosława Szewczyk  
Rozwój właściwych cech usługi edukacyjnej  
przy zastosowaniu kwestionariusza Kanon 31

### ■ Z prasy zagranicznej

- Piotr Rogala  
Norma ISO 9001:2015 w ocenie auditorów  
– wyniki międzynarodowych badań 37

### ■ Centrum Certyfikacji Jakości

- Witold Pokora  
Z działalności CENTRUM CERTYFIKACJI JAKOŚCI  
WŁO WAT 38

### ■ Varia

- X Jubileuszowa Konferencja Naukowa  
ZARZĄDZANIE PRZEDSIĘBIORSTWEM W XXI WIEKU 40
- Elżbieta Skrzypek  
Sprawozdanie z XX Międzynarodowej Konferencji  
Naukowej „Nowa jakość zarządzania New Quality 2017” 40

Spis treści podawany jest w internecie – [www.sigma-not.pl](http://www.sigma-not.pl)

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