

Problemy Jakości

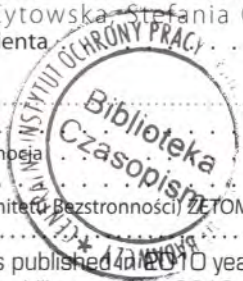
m i e s i ę c z n i k

1'2011

Spis treści

Artykuły są recenzowane

- **Filozofia, nauka, jakość za granicą**
 - Anna Pietruszka-Ortyl
Rola paradygmatu w rozwoju nauk o zarządzaniu 2
 - Adam Jabłoński
Migracja interesariuszy a wartość przedsiębiorstwa 7
 - Anna Maria Jesionek
Kompetencje pełnomocnika ds. jakości 11
 - Recenzja
Bożena Pawłowska, Justyna Witkowska i Lech Nieżurawski,
„Nowoczesne koncepcje strategii orientacji na klienta” 14
 - Radosław Wolniak
Wspomaganie metody FMEA
w przedsiębiorstwie produkcyjnym 15
 - Joanna Piasecka, Barbara Jaros
Raporty oddziaływania na środowisko 22
 - Grzegorz Biesok, Jolanta Wyród-Wróbel
Pojęcie satysfakcji 27
 - Agnieszka Tabor-Smardzewska
Korzyści i koszty wdrażania systemów zapewnienia jakości . . . 33
- **Q jakości życia**
 - Zbigniew Kłós
Odkrywanie smaku (życia) 36
- **Felieton**
 - Ewa Górską
Wierzyć, nie wierzyć... 37
- **Z prasy zagranicznej**
 - Zintegrowane systemy zarządzania
w organizacjach funkcjonujących w Indiach 38
 - Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000 39
- **Jakość w praktyce**
 - Marzena Baryluk, Beata Cytowska, Stefania Goździk
Jakość usługi z perspektywy klienta 42
- **Varia**
 - Spotkanie świąteczne 49
 - IV edycja Konkursu Teraz Polska Promocja 49
 - 65-lecie NOT'u. 50
 - Posiedzenie Rady Zarządzającej (Komitetu Bezstronności) ZETOM-CERT . . . 50
 - Summaries of selected articles published in 2010 year . . . 51
 - Wykaz ważniejszych artykułów opublikowanych w 2010 roku . . . 54



Problemy Jakości

2'2011

m i e s i ę c z n i k

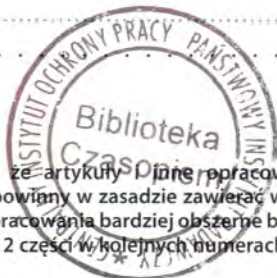
Spis treści

Artykuły są recenzowane

▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą	
Łukasz Pajor Model Doskonałości EFQM 2010	2
Roman Lewandowski Zastosowanie narzędzi zarządzania jakością w szpitalu	7
Izabella Nowakowska Poziom bezpieczeństwa i czynniki kształtujące środowisko pracy	13
Waldemar Dzwolak Koncepcja MBO w systemach zarządzania jakością i bezpieczeństwem żywności	18
Monika Jedynak Zarządzanie procesem logistycznej obsługi klienta	22
Patrycja Hąbek Proces innowacyjny a nowe narzędzia doskonalenia jakości	27
Wojciech Cieśliński, Alicja Gębczyńska Procesowa orientacja przedsiębiorstw (POP)	33
▪ Felieton	
Ewa Górską Ćwiczenie czyni mistrza	38
▪ Z prasy zagranicznej	
Przewodnik po autorytetach w zakresie zarządzania jakością	39
Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000	40
▪ Jakość w praktyce	
Bożenna Kromer, Anna Rychły-Lipińska Zmiany organizacji pracy wynikające z wdrożenia systemu HACCP	42
▪ Varia	
Recenzje	50

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

3'2011

m i e s i ę c z n i k

Spis treści

Artykuły są recenzowane

▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą	
Janusz Kroik, Marek Bachorski-Rudnicki Przedsiębiorstwo, jako obiekt społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR)	4
Piotr Rogala Zarządzanie wg nowej normy ISO 9004	9
Jan Macias Nowe kierunki ochrony konsumenta w Polsce	13
Marta Adamek Społeczeństwo informacyjne – jakość komputera czy człowieka?	21
Dorota Krupnik 10 lat według standardów NATO.	25
Radosław Wolniak, Łukasz Pajor Proces certyfikacji w ocenie jednostek certyfikowanych . . .	28
Romuald Kolman Energetyczny miernik jakości	34
Zofia Zymonik, Agata Świdorska Zarządzanie jakością w polskich bankach komercyjnych . . .	36
▪ Z prasy zagranicznej	
Integracja systemów zarządzania	42
▪ Felieton	
Ewa Górską Uwaga wypadek	43
Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000	44
▪ Jakość w praktyce	
Anita Fajczak-Kowalska, Piotr Miłosz Problemy z wdrażaniem Systemu Zarządzania Jakością. . . .	45
▪ Varia	
Recenzje	50
Konferencja w Lublinie	51
Rola znormalizowanych systemów zarządzania w zrównoważonym rozwoju	52

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

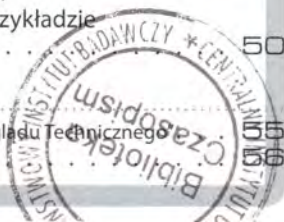
4'2011

m i e s i ę c z n i k

Spis treści

Artykuły są recenzowane

▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą	
Iwona Burka ISO 9001 jako baza Lean Management	2
Jan Fazlagić Dzielenie się wiedzą wg psychologii ewolucyjnej i ekonomii behawioralnej	8
Piotr Rogala Ewolucja cyklu PDCA	13
Anna Pietruszka-Ortyl Paradygmaty nauk o zarządzaniu a gospodarka oparta na wiedzy	16
Jan Macias Komunikacja marketingowa kluczem do sukcesu.	21
145 lat „Przeglądu Technicznego”	25
Andrzej Buszko Kultura organizacyjna a strategia TQM w polskich przedsiębiorstwach budowlanych	26
Radosław Wolniak Certyfikacja systemów a wskaźniki makroekonomiczne dla krajów UE	32
Agnieszka Lisowska Modelowe ujęcie systemu ewidencji kosztów jakości w przedsiębiorstwie gazowniczym.	38
▪ Z prasy zagranicznej	
Modele doskonałości biznesowej – analiza prospektywna . .	45
▪ Q jakości życia	
Zbigniew Kłos Wiosna niesie radość życia	46
▪ Felieton	
Ewa Górską Drzemka w pracy	47
Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000	48
▪ Jakość w praktyce	
Patrycja Hąbek, Arkadiusz Kłosek Zrównoważony rozwój organizacji na przykładzie PPH UTEX Sp. z o.o.	50
▪ Varia	
Siedemnasty „Złoty Inżynier” na 145-lecie „Przeglądu Technicznego” Normy – tematem konferencji	55



Problemy Jakości

5'2011

m i e s i ę c z n i k

Spis treści

Artykuły są recenzowane

▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą

Leszek Krawczyk Wytyczne normy ISO 9004:2009	4
Marek Bugdol Cena i jakość	10
Agnieszka Kańczukowska-Stadnik Innowacje produktowe a system zarządzania jakością	14
Beata Łuczak Geneza zmian w normie ISO 9001:2008 (4)	19
Marek Jabłoński Strategiczne zarządzanie wynikami	25
Patrycja Gruca-Wójtowicz, Maria Mika Nie zgodności w usługach pielęgniarstwa	28
Andrzej S. Polak Projektowanie systemu BHP w budownictwie	32
Krzysztof Kryża, Grzegorz Szczepanik, Piotr Błaszkiwicz Technologiczny aspekt zarządzania jakością i bezpieczeństwem zdrowotnym.	37

▪ Z prasy zagranicznej

Jasna strona niepowodzeń	43
------------------------------------	----

▪ Felieton

Ewa Górka Częste mycie skraca życie	44
Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000	45

▪ Jakość w praktyce

Urszula Sulowska Korzyści wdrożenia rachunku kosztów jakości	48
---	----

▪ Varia

ECOLABEL czynnikiem sukcesu	53
Gość promocyjny „Teraz Polska”	53
Konferencja Qualitas	53

Problemy Jakości

6'2011

m i e s i ę c z n i k

Spis treści

Artykuły są recenzowane

▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą	
Krystyna Cholewicka-Goździk	
Samooocena	4
Marek Bugdol	
Kształtowanie zaufania	7
Jürgen Heene, Lilianna Jodkowska	
Nowa norma ISO 29990:2010	12
Krystyna Lisiecka, Iwona Burka	
Koncepcja LEAN MANAGEMENT i kierunki jej rozwoju	18
Jan Macias	
Wpływ jakości nadzoru korporacyjnego na efektywność spółek	26
Radosław Wolniak	
Wykorzystanie arkusza skróconej samooceny do analizy istotności jej kryteriów	32
▪ Z prasy zagranicznej	
Rozwiązania z zakresu zarządzania bezpieczeństwem	38
▪ Felieton	
Ewa Górską	
Stres	39
Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000	40
▪ Jakość w praktyce	
Tomasz Jałowicz, Janusz Płaczek	
Poprawa jakości niektórych artykułów spożywczych	43
Damian Szymanek	
Prestż czy efektywność?.	50
▪ Varia	
XXIV Kongres Techników Polskich	54
Ważne spotkanie.	56
Nagroda Gospodarcza Prezydenta RP	III okł.

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

m i e s i ę c z n i k

7'2011

Spis treści

Artykuły są recenzowane

▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą	
Marek Bachorski-Rudnicki, Janusz Kroik ISO 26000.	2
Jan Fazlagić Nowe spojrzenie na kwestie innowacyjności	6
Aldona Kluczek Czynniki kształtujące motywację własną innowatora	11
Jan Macias Istota i koncepcje zarządzania wiedzą w przedsiębiorstwie	16
Izabella Nowakowska Rola zarządzania środowiskiem pracy	23
Romuald Kolman Problematyka miary jakości	27
▪ Q jakości życia	
Zbigniew Kłós Małe uroki lata	30
▪ Felieton	
Ewa Górską Fakty i mity etycznych zachowań	31
▪ Z prasy zagranicznej	
Wykorzystanie auditów wewnętrznych w zarządzaniu przedsiębiorstwem	32
Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000	33
▪ Jakość w praktyce	
Dorota Przyborowska Laboratoria zakładowe a bezpieczeństwo i jakość żywności.	36
Barbara Fura Finansowanie wdrożenia i utrzymania systemu zarządzania środowiskowego ISO 14001 w przedsiębiorstwach	42
▪ Varia	
Recenzja	46
Wręczenie Nagród Gospodarczych Prezydenta RP	47
IX Forum Inżynierskie.	48
Sesja CEN-CENELEC.	49
Przeciwdziałanie korupcji	50
Teraz Polska	51
Jubileusz ASmetu	52
Jubileusz DEKRY.	52



Redaktor naczelny:
Tomasz STRZELECKI

Sekretarz redakcji:
Jadwiga DŁUGOSZ

Stali współpracownicy:
Prof. dr hab. Ewa GÓRSKA,
dr inż. Elżbieta KRODKIEWSKA-SKOCZYLAŚ, dr Piotr ROGALA

Realizacja graficzno-techniczna i druk:
Drukarnia Wydawnictwa SIGMA NOT
01-595 Warszawa, ul. ks. J. Popiełuszki 21

Adres redakcji
ul. Chmielna 98, pok. 36, 00-801 Warszawa
tel. (22) 654 96 89
e-mail: projak@op.pl

Wydawca:
Wydawnictwo Czasopism i Książek Technicznych SIGMA-NOT Sp. z o.o.
Ratuszowa 11, 00-950 Warszawa, Skrytka pocztowa 1004
tel.: (22) 818 09 18, (22) 818 98 32, fax: (22) 619 21 87
Internet: <http://sigma-not.pl>

Prenumerata: e-mail: kolportaz@sigma-not.pl
Informacje: e-mail: informacje@sigma-not.pl
Sekretariat: e-mail: sekretariat@sigma-not.pl

Warunki prenumeraty

Zamówienia na prenumeratę czasopism wydawanych przez Wydawnictwo SIGMA-NOT można składać w **dowolnym terminie**. Mogą one obejmować dowolny okres, tzn. dotyczyć dowolnej liczby kolejnych zeszytów każdego czasopisma.

Zamawiający – po dokonaniu wpłaty – może otrzymywać zaprenumerowany przez siebie tytuł począwszy od następnego miesiąca. Zamówienia na zeszyty sprzed daty otrzymania wpłaty będą realizowane w miarę możliwości z posiadanych zapasów magazynowych.

Prenumerata roczna czasopism Wydawnictwa jest możliwa w dwóch wariantach:

- prenumerata wersji papierowej,
- prenumerata w pakiecie (pakiet zawiera całoroczną prenumeratę wersji papierowej + rocznik czasopisma na jednej płycie CD, wysyłany po zakończeniu roku wydawniczego).

Prenumeratorki, podpisując z Wydawnictwem **umowę prenumeraty ciągłej** (odnawianej automatycznie co roku), otrzymują **10% bonifikaty** od cen katalogowych czasopism. Członkowie stowarzyszeń naukowo-technicznych zrzeszonych w FSNT-NOT oraz uczniowie szkół technicznych każdego szczebla mają prawo do zaprenumerowania 1 egz. wybranego czasopisma po cenie ulgowej – pod warunkiem przesłania do Wydawnictwa formularza zamówienia (lub kserokopii blankietu wpłaty), ostemplowanych pieczęcią koła SNT lub szkoły.

Prenumeratę można zamówić:

faksem: (22) 891 13 74, (22) 840 35 89, (22) 840 59 49

mailem: kolportaz@sigma-not.pl

poprzez Internet: www.sigma-not.pl

listownie: Zakład Kolportażu Wydawnictwa SIGMA-NOT Sp. z o.o., ul. Ku Wiśle 7, 00-707 Warszawa, telefonicznie: (22) 840 30 86 lub (22) 840 35 89

Na życzenie klienta wysyłamy blankiety zamówień wraz z aktualną listą tytułów i cennikiem czasopism.

Warunkiem przyjęcia i realizacji zamówienia jest otrzymanie z banku potwierdzenia dokonania wpłaty przez prenumeratorkę. Dokument wpłaty jest równoznaczny ze złożeniem zamówienia.

Wpłaty na prenumeratę można dokonywać na ogólnie dostępnych blankietach w urzędach pocztowych (przekazy pieniężne) lub bankach (polecenie przelewu), przekazując środki na konto:

Wydawnictwo SIGMA-NOT Sp. z o.o.

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

Bank PKO S.A. 811240 6074 1111 0000 4995 0197

Na blankiecie wpłaty należy czytelnie podać nazwę zamawianego czasopisma, liczbę zamawianych egzemplarzy, okres, wersję i cenę prenumeraty oraz adres zamawiającego.

Pojedyncze zeszyty archiwalne dostępne w wersji papierowej i – od 2004 roku – elektronicznej (cena 1 egz. netto wg aktualnego cennika). Na życzenie klienta wystawiamy faktury VAT.

Sprzedaż zeszytów archiwalnych prowadzi:

▪ Zakład Kolportażu Wydawnictwa SIGMA-NOT Sp. z o.o. (adres j.w.)

▪ Klub Prasy Technicznej Wydawnictwa SIGMA-NOT Sp. z o.o.

Warszawa, ul. Mazowiecka 12, tel.: (022) 82743 65

W przypadku zmiany cen w okresie objętym prenumeratą lub zmian stawki VAT, Wydawnictwo zastrzega sobie prawo do wystąpienia o dopłatę różnicy cen oraz prawo do realizowania prenumeraty tylko w pełni opłaconej.

Cena prenumeraty na 2011 r.:

Cena jednego egzemplarza: **24,50 zł** (+ 5% VAT)

Normalna: roczna **294 zł** (+ 5% VAT) półroczna **147 zł** (+ 5% VAT)

Ulgowa: roczna **147 zł** (+ 5% VAT) półroczna **73,50 zł** (+ 5% VAT)

W przypadku zmiany cen w okresie objętym prenumeratą, prenumeratorki zobowiązani są do opłaty różnicy cen.

Dział Reklamy i Marketingu:

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

tel./fax (22) 827-43-65, tel. (22) 619 22 41 w. 215 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

Problemy Jakości

8'2011

m i e s i ę c z n i k

Spis treści

Artykuły są recenzowane

▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą	
Piotr Kafel, Tadeusz Sikora	
Integracja systemów zarządzania	2
Piotr Rogala	
Kierunki doskonalenia systemu zarządzania jakością ISO 9001	7
Marek Bachorski-Rudnicki, Janusz Kroik	
Pracownicy wiedzy a strategia CSR	10
Anita Fajczak-Kowalska, Piotr Miłoś	
Istota auditu w procesie wdrażania ISO 9001:2008	15
Adam Majgier	
Jakość produktów w perspektywie ekonomicznej	19
Dorota Krupnik	
System ekozarządzania i auditu (EMAS)	24
Maria Broniewska	
„Witaminy” dobrej i złej pracy	30
Agnieszka Izabela Baruk	
Lojalność nabywców finalnych.	35
▪ Z prasy zagranicznej	
ISO 50001 – system zarządzania energią	42
▪ Felieton	
Ewa Górska	
Liczmy kalorie	41
Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000	43
▪ Jakość w praktyce	
Dobrochna Sztajerska	
Polska na tle Francji i Czech w aspekcie zapewniania bezpieczeństwa żywności	45
▪ Varia	
Teraz Polska Promocja	51
Recenzje	51

Spis treści podawany jest w internecie – <http://sigmanot.pol.pl>

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

Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

9'2011

Spis treści

Artykuły są recenzowane

▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą

Waldemar Dzwolak

Inżynieria bezpieczeństwa żywności

Andrzej Buszko, Saturnin Fadrowski

Normy ISO w budowlanym procesie inwestycyjnym

Jan Macias

Efektywność zarządzania w świetle prakseologii i norm 1

Radosław Wolniak

Normalizacja zarządzania jakością a wymiary kulturowe kraju 1

Elżbieta Pawłowska, Agnieszka Sitko-Lutek

Jakość usług medycznych na przykładzie
publicznych zamkniętych zakładów opieki zdrowotnej 2

Romuald Kolman

Propozycja uniwersalnej jednostki jakości 3

Maria Janina Broniewska

Psychologia zarządzania w efektywnym wdrażaniu
systemów jakości 3

▪ Z prasy zagranicznej

Poprawa wyników biznesowych w sektorze bankowym

poprzez wykorzystanie orientacji projakościowej 4

▪ Felieton

Ewa Górską

Wiadomości w głowie i na głowie 4

Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000 4

▪ Jakość w praktyce

Krzysztof Zymonik

Prawo konsumenta do informacji w usługach turystycznych 4

Problemy Jakości 10'2011

m i e s i ę c z n i k

Spis treści

Artykuły są recenzowane

▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą

- Maciej Urbaniak
Nowe wyzwania w zakresie standaryzacji kwalifikacji
zawodowych 4
- Paweł Grzesiak, Radosław Kapłan, Bartosz Soliński
Ewaluacja wdrażania modelu CAF 9
- Jan Macias
Zarządzanie jakością informacji w przedsiębiorstwie 14
- Barbara Łopyta
Realizacja wymagania nadzoru nad dokumentami
w jednostkach ochrony zdrowia 19
- Aleksander Lotko
Ocena jakości użytkowej oprogramowania biznesowego . . . 21
- Dorota Jendza
Wdrożenia SZJ w jednostkach inspekcyjnych nadzorujących
bezpieczeństwo żywności 25

▪ Q jakości życia

- Zbigniew Kłós
Jesienią zbieramy plony 32

▪ Felieton

- Ewa Górską
Granice obciążenia psychicznego informacjami 33

▪ Z prasy zagranicznej

- Rola obywateli w procesie doskonalenia jakości usług
administracji publicznej – dwie perspektywy 34
- Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000 35

▪ Jakość w praktyce

- Marzena Baryluk, Magdalena Orłowska
Jakość usług instytucji sektora publicznego. 37
- Bożena Gajdzik
Ocena dostawców w procesie zakupu dóbr i usług
przemysłowych 48

▪ Varia

- 14th QMOD conference on Quality and Service Sciences
ICQSS 2011. 52

Problemy Jakości 11'2011

m i e s i ę c z n i k

Spis treści

Artykuły są recenzowane

Komunikat sekretariatu konkursu Polskiej Nagrody Jakości . . .	4
Europejskie i polskie święto jakości	5
▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą	
Joanna Cackowska, Katarzyna Szczepańska Parametr jakości w programach edukacyjnych Unii Europejskiej	6
Elżbieta Skrzypek Uwarunkowania i konsekwencje zarządzania ryzykiem w organizacji – ryzyko w projektach	12
Antoni Kleniewski Zarządzanie ryzykiem w systemach zarządzania jakością, środowiskiem, bezpieczeństwem i higieną pracy – praktyczne rozwiązania	23
Piotr Jedynak Orientacja na redukcję ryzyka w wybranych znormalizowanych systemach zarządzania	28
Włodzimierz Kosiński, Joanna Wójcik, Joanna Jasińska Zarządzanie ryzykiem w planowaniu badań w locie statku powietrznego	35
▪ Z prasy zagranicznej	
Badanie opinii konsumentów na temat produktów pochodzących z Chin	40
▪ Felieton	
Ewa Górską Czas na kobiety	41
Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000	42
▪ Jakość w praktyce	
Anna Dobrzańska-Danikiewicz E-foresight inżynierii powierzchni materiałów	45
▪ Varia	
Maciej Urbaniak profesorem nauk ekonomicznych	50
Recenzje	51

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 12'2011

m i e s i ę c z n i k

Spis treści

Artykuły są recenzowane

Polska Nagroda Jakości – 2011	4
Europejski i Polski Tydzień Jakości	6
▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą	
Elżbieta Skrzypek Quality & Management 2011	7
Jan Macias Nowe kierunki nauk o zarządzaniu	10
Marek Bugdol Outsourcing a jakość wyrobów	17
Halina Pomykała Pojęcie i rola architektury procesów	21
Jadwiga Ślawska, Tadeusz Sikora Kategorie i atrybuty informacji oraz jej ochrona	25
Piotr Rogala Audyty wewnętrzne w praktyce polskich organizacji	31
Beata Gryniewicz-Bylina Procedura oceny bezpieczeństwa użytkowania zabawek	35
Piotr Kafel Certyfikat a fałszowanie żywności	42
▪ Z prasy zagranicznej	
ISO 14005 – etapowe wdrażanie i ocena dojrzałości systemów zarządzania środowiskowego	46
▪ Felieton	
Ewa Górską Lepiej zapobiegać niż leczyć.	47
Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000	48
▪ Jakość w praktyce	
Janusz B. Berdowski Polska Nagroda Jakości dla firmy Lantmannen Unibake Poland	49

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.

