

# Problemy jakości

ISSN 0137-8651

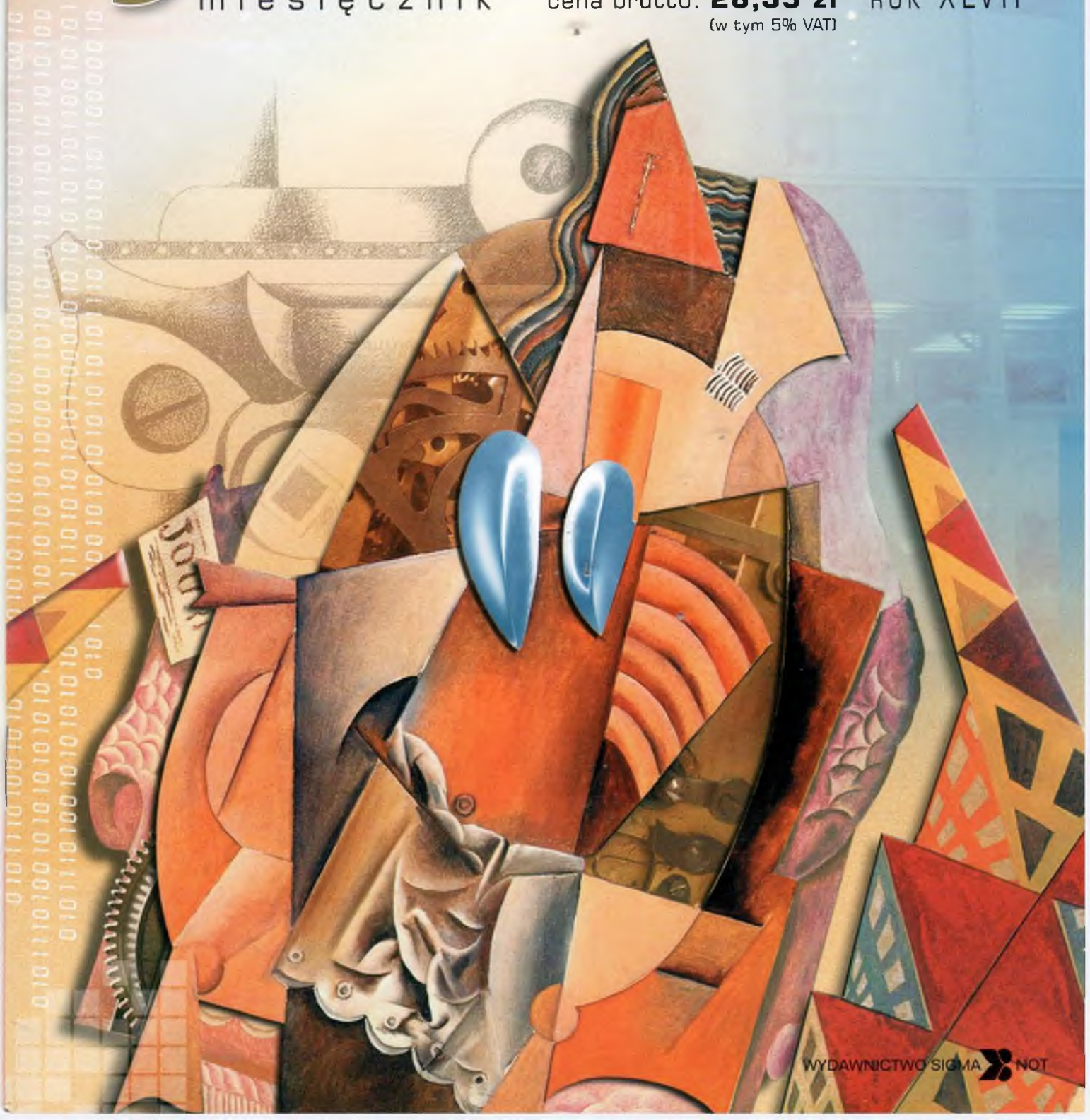
1'2015

miesięcznik

cena brutto: **28,35 zł**

ROK XLVII

(w tym 5% VAT)



# Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

1'2015

## Spis treści

Artykuły są recenzowane

- Filozofia, nauka, jakość za granicą

---

Roman Batko, Piotr Rogala  
Standardy jakości w działalności edukacyjno-szkoleniowej . . . 2

Jan Maćias  
Strategie wejścia przedsiębiorstw na rynki zagraniczne . . . 6

Mirosław Sankowski, Tomasz Rutkowski  
Model TRL poziomów gotowości technologii (2) . . . . . 13

Wiesław Klimczak  
Zarządzanie ryzykiem w projekcie  
badawczo-rozwojowym. . . . . 19
- Z prasy zagranicznej

---

Strategie doskonałości biznesowej  
w czasach kryzysu ekonomicznego . . . . . 28
- Felieton

---

Ewa Górską  
Święta i co potem? . . . . . 29
- Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000 . . . . . 30
- Varia

---

„Wpływ jakości i wiedzy na sukces organizacji  
w warunkach nowej gospodarki”, 28-30 XI 2014 r.  
– Kazimierz Dolny . . . . . 32

Warsztaty studenckie podczas  
QUALITY&KNOWLEDGE 2014” . . . . . 33

Summaries of selected articles published in 2014 year . . . 34

Wykaz ważniejszych artykułów opublikowanych w 2014 roku 39

Za publikację artykułów w „Problemach Jakości”  
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego  
przyznało **5** punktów.

# Problemy jakości

ISSN 0137-8651

2'2015

miesięcznik

cena brutto: **28,35 zł**  
(w tym 5% VAT)

ROK XLVII



# Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

2'2015

## Spis treści

Artykuły są recenzowane

- Filozofia, nauka, jakość za granicą  
Marek Jabłoński, Adam Jabłoński  
Transformacja modelu biznesu w kierunku  
chmury obliczeniowej . . . . . 2  
Adam Skrzypek  
Zarządzanie wiedzą w obsłudze klienta – wyniki badań 9  
Dominik Zimon, Andrzej Gazda  
Powiązania z dostawcami – integracja i partnerstwo . . 15  
Antoni Kleniewski  
Zarządzanie ryzykiem  
w systemie zarządzania jakością . . . . . 20  
Joanna Rosak-Szyrocka, Piotr Wojciechowski  
Problemy jakości e-nauczania w Polsce. . . . . 26
- Z prasy zagranicznej  
Satysfakcja czy szczęście studenta  
– przemysłenie istoty studiów wyższych . . . . . 31
- Q jakości życia  
Zbigniew Kłós  
Warto wybrać się do Alzacji . . . . . 32
- Felieton  
Ewa Górską  
Moda na BHP . . . . . 33
- Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000 . . . . . 34
- Jakość w praktyce  
Arkadiusz A. Maciejewski  
Kompleksowe zarządzanie jakością  
w przedsiębiorstwach budowlanych . . . . . 36



Za publikację artykułów w „Problemach Jakości”  
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego  
przyznało **5** punktów.

# Problemy jakości

ISSN 0137-8651

3'2015

miesięcznik

cena brutto: **28,35 zł**  
(w tym 5% VAT)

ROK XLVII

# Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

## Spis treści

Artykuły są recenzowane

3'2015



### ■ Filozofia, nauka, jakość za granicą

Jan Macias  
Teorie internacjonalizacji przedsiębiorstw . . . . . 2

Andrzej S. Polak  
Komerccjalizacja wyników badań w aspekcie  
zarządzania wiedzą . . . . . 10

Bożena Gajdzik  
Planowane zachowania pracowników  
a doskonalenie organizacji. . . . . 16

Jerzy Baruk  
Wybrane aspekty zarządzania procesem rozwoju  
nowego produktu . . . . . 22

Radosław Wolniak, Agata Moskaluk-Grochowicz  
Jakość produktu kosmetycznego. . . . . 30

### ■ Z prasy zagranicznej

Zarządzanie środowiskowe w organizacjach . . . . . 34

### ■ Felieton

Ewa Górńska  
Praca kołem się toczy . . . . . 35

Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000 . . . . . 36

### ■ Varia

Recenzje. . . . . 38

Za publikację artykułów w „Problemach Jakości”  
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego  
przyznało **5** punktów.

# Problemy jakości

ISSN 0137-8651

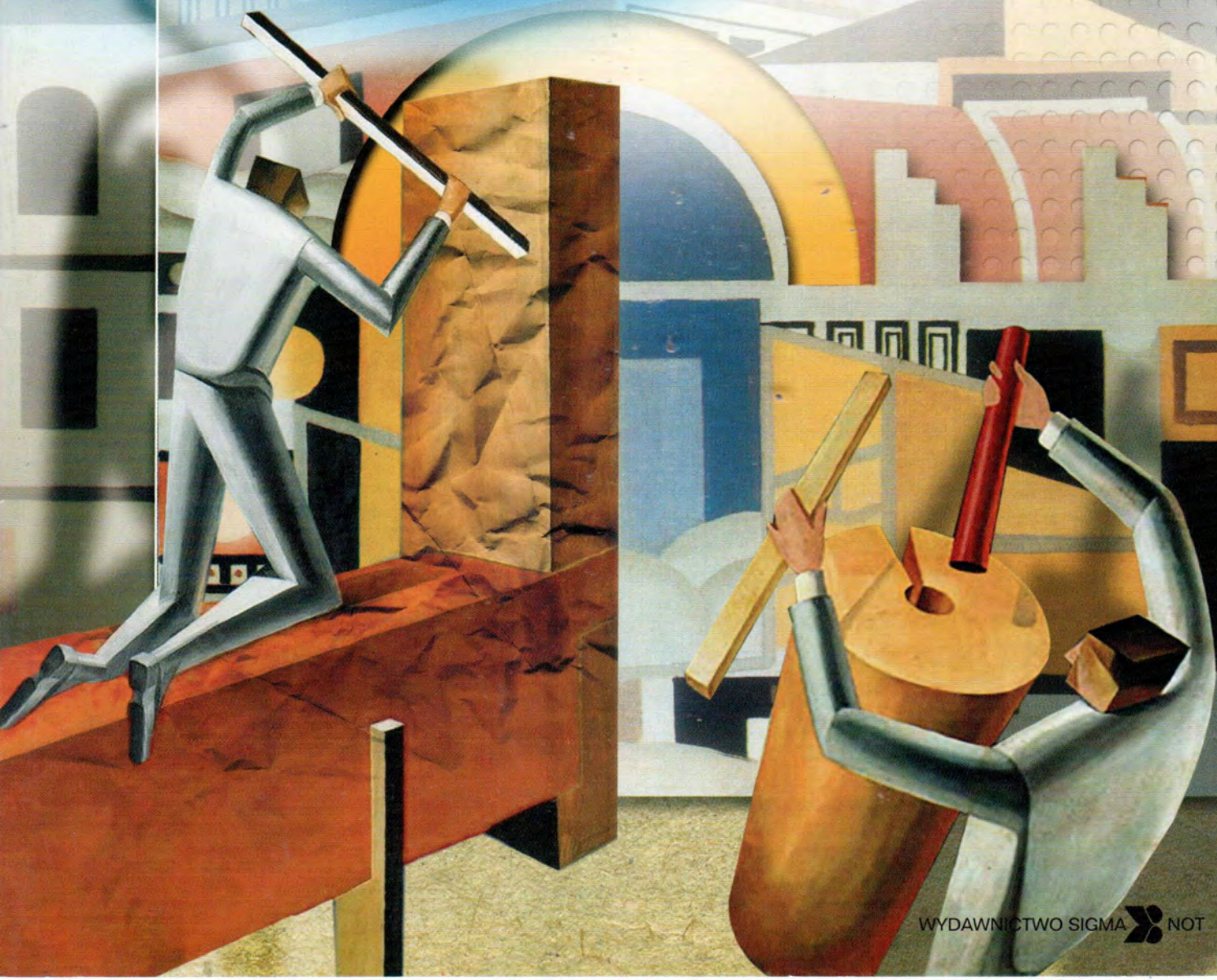
4'2015

miesięcznik

cena brutto: **28,35 zł**

ROK XLVII

(w tym 5% VAT)



# Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

4'2015

## Spis treści

Artykuły są recenzowane

### Filozofia, nauka, jakość za granicą

Bożena Gajdzik  
Jakość stanowiska pracy w filozofii Kaizen . . . . . 2

Dominik Zimon  
Model zarządzania jakością w łańcuchu dostaw żywności 8

Andrzej Buszko  
Szara strefa a strategia zarządzania jakością  
w przedsiębiorstwach budowlanych . . . . . 13

Agata Szkiel  
Analiza ryzyka związanego z audytami wewnętrznymi  
systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności  
wg normy ISO 19011:2011 . . . . . 18

Waldemar Dzwolak  
Zarządzanie alergenami  
w produkcji środków spożywczych. . . . . 24

Agnieszka Mężyńska, Janusz B. Berdowski  
Wpływ systemu zarządzania środowiskowego  
na stabilność i rozwój przedsiębiorstwa . . . . . 29

### Felieton

Ewa Górską  
W poszukiwaniu pracy. . . . . 35

### Z prasy zagranicznej

Szukanie oraz udzielanie pomocy  
jako rutyna organizacyjna . . . . . 36

Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000 . . . . . 37

### Varia

Recenzja. . . . . 40



Za publikację artykułów w „Problemach Jakości”  
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego  
przyznało **5** punktów.



# Problemy jakości

ISSN 0137-8651

5'2015

miesięcznik

cena brutto: **28,35 zł**  
(w tym 5% VAT)

ROK XLVII



# Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

5'2015

## Spis treści

Artykuły są recenzowane

▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą	
Jan Macias Konkurencyjność przedsiębiorstwa . . . . .	2
Andrzej S. Polak Racjonalizacja jako proces od pomysłu do wdrożenia . .	10
Bożena Gajdzik Jakość w karcie wyników CSR . . . . .	15
Piotr Kafel Integracja systemów zarządzania – nowe kierunki badań. . . . .	22
Radostaw Wolniak, Marcin Sułkowski Rozpowszechnienie stosowania Systemów Zarządzania Jakością w Europie i na świecie – lata 2010-2012 . . . . .	29
▪ Z prasy zagranicznej	
Angażowanie pracowników w działania związane z ciągłym doskonaleniem . . . . .	35
▪ Felieton	
Ewa Górską Jak zostać dobrym szefem? . . . . .	36
▪ Q jakość życia	
Zbigniew Kłós O Carmenerie . . . . .	37
▪ Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000 . . . . .	38
▪ Varia	
Konferencja w Niepołomicach . . . . .	40
Jubileuszowe XXV Walne Zgromadzenie Członków Klubu – Polskie Forum ISO 9000 . . . . .	40

Za publikację artykułów w „Problemach Jakości”  
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego  
przyznało **5** punktów.

# Problemy jakości

ISSN 0137-8651

6'2015

m i e s i ę c z n i k

cena brutto: 28,35 zł

ROK XLVII

(w tym 5% VAT)

# Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

6'2015

## Spis treści

Artykuły są recenzowane

### ▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą

Elżbieta Skrzypek  
Zarządzanie kapitałem intelektualnym jako szansa  
na doskonalenie jakości . . . . . 2

Wiesław Łukasiński, Bernard Bińczycki  
Etyka, a pro jakościowe zarządzanie organizacją. . . . . 10

Adam Majgier  
Znaczenie jakości w modelu odwróconej aukcji. . . . . 17

Marek Bugdol  
Znaczenie stereotypów w ocenie jakości usług . . . . . 21

Grzegorz Biesok, Jolanta Wyród-Wróbel  
Podejście do analizy IPA w badaniach  
satysfakcji klienta . . . . . 26

### ▪ Jakość w praktyce

Magdalena Niewczas  
Etapy analizy ryzyka bezpieczeństwa żywności . . . . . 32

### ▪ Felieton

Ewa Górską  
Środowisko dla wszystkich. . . . . 37

### ▪ Z prasy zagranicznej

Filozofia ciągłego doskonalenia – przegląd literatury  
i proponowane kierunki dalszych badań . . . . . 38

▪ Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000 . . . . . 39

Za publikację artykułów w „Problemach Jakości”  
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego  
przyznało **5** punktów.

# Problemy jakości

ISSN 0137-8651  
e-ISSN 2449-9862

7-8'2015

miesięcznik

cena brutto: **56,70 zł** ROK XLVII

(w tym 5% VAT)



# Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

7-8'2015

## Spis treści

Artykuły są recenzowane

### ▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą

Jan Macias

Ewolucja i nowe trendy w zarządzaniu strategicznym . . . 2

Adam Skrzypek

Wiedza jako podstawa paradygmatu  
nowej gospodarki . . . . . 8

Zygmunt Niechoda

Nowe Podejście ma już 30 lat . . . . . 15

Jerzy Baruk

Powszechność wprowadzania innowacji  
w przedsiębiorstwach funkcjonujących  
w państwach członkowskich UE . . . . . 18

Bożena Gajdzik

Wprowadzenie Kaizen w urzędzie miasta . . . . . 24

Katarzyna Olejniczak, Benedykt Bober

CSR a efektywna komunikacja w funkcjonowaniu  
publicznych zakładów medycznych . . . . . 32

Urszula Sulowska-Banaś

Doświadczenia z wdrożenia rachunku  
kosztów jakości w szpitalu . . . . . 37

Andrzej Kłosowski

Jakość w procesie świadczenia usług wewnętrznych . . 42

Justyna Nasiłowska, Anna Misiewicz,

Damian Pietracha

Niepewność pomiaru w mikrobiologii żywności . . . . 50

### ▪ Z prasy zagranicznej

Czynniki sukcesu oraz sposoby wdrażania systemów  
zarządzania energią zgodnych z ISO 50001 . . . . . 56

### ▪ Jakości życia

Zbigniew Kłos

Wina w Macedonii . . . . . 57

### ▪ Felieton

Ewa Górską

Weź co chcesz, daj co możesz . . . . . 58

▪ Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000 . . . . . 59

Za publikację artykułów w „Problemach Jakości”  
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego  
przyznało **5** punktów.

# Problemy jakości

ISSN 0137-8651  
e-ISSN 2449-9862

9'2015

miesięcznik

cena brutto: **28,35 zł**  
(w tym 5% VAT)

ROK XLVII



# Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

9'2015

## Spis treści

Artykuły są recenzowane

### ▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą

Radosław Wolniak, Marcin Sułkowski

Motywy wdrażania certyfikowanych systemów

zarządzania jakością . . . . . 4

Janusz Ząbek

Doskonalenie jakości (wyrobów) konsekwencją

nowelizacji prawa konsumenckiego . . . . . 10

Beata Michaliszyn

Pomiar efektywności środowiskowej produktów

i organizacji w Unii Europejskiej . . . . . 18

Anna Wronka

Proces komunikacji na rynku B2B . . . . . 24

Witold Modliński

Wpływ zarządzania jakością na gospodarkę . . . . . 34

### ▪ Z prasy zagranicznej

Przesłanki wdrażania w przedsiębiorstwie strategii

zrównoważonego rozwoju . . . . . 37

### ▪ Felieton

Ewa Górską

Zmęczenie i odpoczynek. . . . . 38

### ▪ Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000 . . . . . 39



Za publikację artykułów w „Problemach Jakości”  
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego  
przyznało **5** punktów.



# Problemy jakości

ISSN 0137-8651  
e-ISSN 2449-9862

10'2015

miesięcznik

cena brutto: **28,35 zł**

ROK XLVII

(w tym 5% VAT)



WYDAWNICTWO SIGMA-NOT



# Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

10'2015

## Spis treści

Artykuły są recenzowane

### • Filozofia, nauka, jakość za granicą

Wiesław Łukasiński

Kapitał ludzki źródłem jakościowej dojrzałości

organizacji . . . . . 2

Anna Szeliga-Kowalczyk

Standard ISO 9001:2015 oraz znowelizowane

wytyczne ESG:2015 – zapewnienie jakości kształcenia

w uczelni wyższej . . . . . 8

Krzysztof Zymonik

Zmiany dotyczące reklamacji w nowej ustawie

o prawach konsumenta . . . . . 15

Krystyna Lisiecka, Agnieszka Kańka

Satysfakcja i lojalność klientów. . . . . 21

Bożena Gajdzik

Zaangażowanie pracownicze w okresie wzrostu

i spowolnienia gospodarczego. . . . . 26

Agnieszka Izabela Baruk

Znaczenie marketingowej roli opakowania . . . . . 32

### • Felieton

Ewa Górską

Zadbaj o dobre oświetlenie . . . . . 38

### • Z prasy zagranicznej

Model utrzymywania systemu zarządzania

jakością ISO 9001 . . . . . 39

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

Za publikację artykułów w „Problemach Jakości”  
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego  
przyznało **5** punktów.

# Problemy jakości

ISSN 0137-8651  
e-ISSN 2449-9862

11 '2015

miesięcznik

cena brutto: **28,35 zł**  
(w tym 5% VAT)

ROK XLVII



# Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

11'2015

## Spis treści

Artykuły są recenzowane

- **Filozofia, nauka, jakość za granicą**
  - Dominik Zimon  
System zarządzania jakością według normy ISO 9001  
w małych i średnich organizacjach . . . . . 2
  - Beata Michaliszyn, Janusz Krupanek  
Koncepcja i metody środowiskowej oceny technologii . . . . . 8
  - Janusz Ząbek  
Doskonalenie jakości (wyrobów) konsekwencją  
nowelizacji prawa konsumenckiego. Cz. 2 . . . . . 15
  - Piotr Sosnowski  
Możliwości poprawy procesów w grupie zakupowej  
na rynku B2B w Polsce . . . . . 23
  - Małgorzata Lotko, Aleksander Lotko  
Atrybuty jakościowe usług  
zapewnienia bezpieczeństwa pracy . . . . . 28
- **Z prasy zagranicznej**
  - Państwowa Nagroda Jakości Federacji Rosyjskiej  
– przegląd wymagań i analiza porównawcza . . . . . 34
- **Felieton**
  - Ewa Górską  
Ważna jest jakość . . . . . 35
- **Q jakości życia**
  - Zbigniew Kłós  
Francuski paradoks . . . . . 36
- **Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000 . . . . . 37**
- **Varia**
  - Konferencja w Kazimierzu . . . . . 39
  - Technika w kulturze Polski . . . . . 40

Za publikację artykułów w „Problemach Jakości”  
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego  
przyznało **5** punktów.

# Problemy jakości

miesięcznik

ISSN 0137-8651  
e-ISSN 2449-9862

12'2015

cena brutto: **28,35 zł**  
(w tym 5% VAT)

ROK XLVII



Redaktor naczelna: **Małgorzata WIERZBICKA** Sekretarz redakcji: **Jadwiga DŁUGOSZ, Agata SZURGIT**


Redaktor honorowy:  
**Tomasz STRZELECKI**

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

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

**Wydawca:**

**WYDAWNICTWO SIGMA-NOT** 

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: [prenumerata@sigma-not.pl](mailto:prenumerata@sigma-not.pl)  
Informacje: e-mail: [informacja@sigma-not.pl](mailto:informacja@sigma-not.pl)  
Sekretariat: e-mail: [sekretariat@sigma-not.pl](mailto: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.

**Warianty i cena prenumeraty:**

Cena za 1 egzemplarz wynosi 28,35 zł (w tym 5% VAT)

- **prenumerata roczna PLUS 428,76 zł (w tym 5% VAT)** – czasopismo w wersji papierowej + dostęp do internetowego archiwum artykułów z wszystkich wydań czasopisma z lat 2004-2015 zamieszczonych na Portalu Informacji Technicznej, [www.sigma-not.pl](http://www.sigma-not.pl)
- **prenumerata roczna w wersji papierowej 340,20 zł (w tym 5% VAT),**
- **prenumerata półroczna w wersji papierowej 170,10 zł (w tym 5% VAT)**
- **prenumerata kwartalna w wersji papierowej 85,05 zł (w tym 5% VAT)**

**Rabaty:**

**50% od ceny katalogowej** – dla członków stowarzyszeń naukowo-technicznych NOT, nauczycieli, studentów i uczniów szkół zawodowych  
**10% od ceny katalogowej** – dla prenumeratorów podpisujących z Wydawnictwem umowę prenumeraty ciągłej (odnawialnej automatycznie co roku)

W przypadku zmiany stawki VAT na czasopisma i – w konsekwencji – zmiany cen brutto prenumeraty, prenumeratory zobowiązani są do dopłaty różnicy.

**Prenumeratę można zamówić:**

**faksem:** 22 891 1374, 22 840 3589, 22 840 5949  
**mailem:** [prenumerata@sigma-not.pl](mailto:prenumerata@sigma-not.pl)  
**na stronie:** [www.sigma-not.pl](http://www.sigma-not.pl)  
**listownie:** Zakład Kolportażu Wydawnictwa SIGMA-NOT Sp. z o.o., ul. Ku Wiśle 7, 00-707 Warszawa  
**telefonicznie:** 22 840 3086, 22 840 3589  
**dokonując wpłaty na konto Wydawnictwa SIGMA-NOT Sp. z o.o.:**  
**PKO BP 24 1020 1026 0000 1002 0250 0577**  
(z podaniem tytułu czasopisma i liczby egzemplarzy)

**Reklamy przyjmuje:**

**Redakcja:** tel: 22 6549689, fax: 22 6192187  
e-mail: [problemyjakosci@sigma-not.pl](mailto:problemyjakosci@sigma-not.pl)  
**Dział Reklamy i Marketingu Wydawnictwa**  
Tel./fax 22 8274365  
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

**nakład do 3000 egz. ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862**

# Problemy Jakości

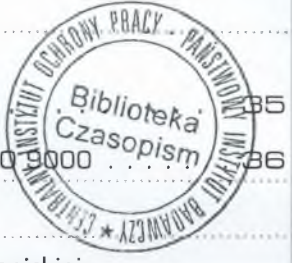
miesięcznik

12'2015

## Spis treści

Artykuły są recenzowane

- **Filozofia, nauka, jakość za granicą**  
Agnieszka Kister, Piotr Rogala, Sławomir Wawak  
Doskonalenie zarządzania szpitalem z uwzględnieniem roli opiekuna pacjenta . . . . . 3  
Anna Wolnowska, Wojciech Rymer, Konrad Czarnecki  
Wpływ komunikacji miejskiej na jakość życia mieszkańców . . . . . 7  
Mira Lisiecka-Biełanowicz  
Analiza systemu zarządzania jakością usług w organizacjach ochrony zdrowia . . . . . 14  
Anna Maria Horodecka, Radosław Wolniak  
Uwarunkowania rynku włoskiego w zakresie implementacji SZJ norm ISO 9000 . . . . . 22  
Bożena Gajdzik  
Zmiany w funkcjonowaniu działów kontroli jakości w przedsiębiorstwach hutniczych . . . . . 29
- **Z prasy zagranicznej**  
Czy koszty jakości wciąż są ważne? . . . . . 34
- **Felieton**  
Ewa Górską  
Bezpiecznie i wygodnie . . . . . 35
- **Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000** . . . . . 36
- **Varia**  
Forum EFQM 2015 – spotkanie Europejskiej Ligi Mistrzów . . . . . 38  
Jubileusze, tradycja i wyzwania dla polskiej szkoły jakości.  
Konferencja „Quality and Its Applications 2015”. . . . . 40



Za publikację artykułów w „Problemach Jakości” Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego przyznało **5** punktów.

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

**LISTA RECENZENTÓW:** prof. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, prof. dr hab. Elżbieta Skrzypek, prof. dr hab. Stanisław Tkaczyk  
**RADA PROGRAMOWA:** prof. zw. dr hab. Tadeusz Borys, prof. 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. Stanisław Tkaczyk, prof. dr hab. Maciej Urbaniak