

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

WYDAWNICTWO SIGMA-NOT

# Problemy jakości

50 lat

## PROBLEMS OF QUALITY

5'2018

MIESIĘCZNIK ROK L



Jubileusz 45-lecia pracy naukowo-badawczej  
prof. dra hab. inż. Ryszarda Barcika

**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. 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

**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. – Vysoka škola baňska – Technical University of Ostrava, Czech Republic  
Prof. Ing. Jirí Plura, CSc. – Vysoka škola baňska – 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 RECENZENTÓW:** dr hab. inż. Wiktor Adamus, prof. dr hab. Marek Bugdol, prof. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, prof. dr hab. inż. Jan Figurski, mgr inż. Jacek Frydrych, 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 Agnieszka Kister, dr inż. Wiesław Klimczak, prof. dr hab. Krystyna Lisiecka, dr n. ekon. Mira Lisiecka-Bielanowicz, 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 Dawid Szostek, dr hab. inż. Andrzej Swiderski, 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 Wołajski, 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

5'2018  
MIESIĘCZNIK  
PROBLEMS OF QUALITY

## Spis treści

Artykuły są recenzowane

### ■ Ludzie nauki

Sylwetka prof. dra hab. inż. Ryszarda Barcika

2

### ■ Koncepcje, metody narzędzia

Anna Jakubczak, Marcin Jakubiec  
Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstwa  
a zarządzanie jakością na przykładzie firmy produkcyjnej

4

Agnieszka Barcik  
Standaryzacja systemów zarządzania zgodnością  
(compliance): Norma ISO 19600

10

### ■ W świetle wyników badań...

Leszek Bylinko  
Luka jakościowa jako narzędzie określania preferencji  
pasażerów w zakresie jakości przewozów środkami  
transportu zbiorowego

17

Mariusz Kubański  
Jakość przewozów pasażerskich na przykładzie  
transportu kolejowego

22

Grzegorz Biesok, Jolanta Wyród-Wróbel  
Relacje między postrzeganą jakością usług  
i satysfakcją klientów supermarketów

27

Andrzej Buszko  
Identyfikacja przesłanek wdrożenia strategii TQM  
wśród przedsiębiorstw budowlanych

33

### ■ Z prasy zagranicznej

Piotr Rogala  
Czynniki wpływające na lojalność klienta  
w handlu społecznościowym

39

### ■ Centrum Certyfikacji Jakości

Witold Pokora  
Z działalności CENTRUM CERTYFIKACJI JAKOŚCI WŁO WAT

40

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