

JAKOŚĆ JAKO CZYNNIK SUKCESU W NOWEJ GOSPODARCE

Monografia pod redakcją
Elżbiety Skrzypek

LUBLIN 2014

Recenzenci

prof. dr hab. Tadeusz Wawak
prof. dr hab. Marek Budgol

Projekt okładki

Patryk Grela

Skład

Grzegorz Jusiak

ISBN 978-83-62785-72-8

Wydawca

Katedra Zarządzania Jakością i Wiedzą
Wydział Ekonomiczny
Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie
Pl. M. Curie-Skłodowskiej 5
20-031 Lublin

Druk

petit s.k., Lublin

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	7
--------------------	---

Rozdział I. UWARUNKOWANIA JAKOŚCI W ORGANIZACJI

<i>Marek Bugdol</i> Jakościowe problemy związane z gospodarką wymiany	11
<i>Anna Dobrowolska</i> Doskonalenie jakości procesów w wybranych koncepcjach zarządzania	19
<i>Edyta Gołąb-Andrzejak</i> Jakość usług hotelarskich z punktu widzenia klienta na przykładzie hoteli Grupy Hotelowej Orbis	29
<i>Dorota Raczkiwicz</i> Jakość danych w badaniach reprezentacyjnych	41
<i>Sylwia Wojciechowska-Filipek</i> Jakość informacji bankowej a bezpieczeństwo nanofinansów	51
<i>Jolanta Wyród-Wróbel</i> Jakość obsługi klienta i jego satysfakcja w badaniach mystery shopping	63
<i>Владимир Голубка, Степан Голубка</i> Стратегічна векторність розвитку фармацевтичного ринку України: інтеграційні виклики	75
<i>Валерій Гринчуцький, Людмила Галько</i> Формування ринкового середовища освітніх послуг вищої школи	81
<i>Надія Мачуга</i> Управління результативністю медичних закладів в умовах невизначеності	89
Literatura	95

Rozdział II. UWARUNKOWANIA OCENY JAKOŚCI PRODUKTÓW, USŁUG I ZARZĄDZANIA W ORGANIZACJI

<i>Agnieszka Bieńkowska, Anna Zabłocka-Kluczka</i> Podejście procesowe a jakość kształcenia w szkole wyższej	103
<i>Grzegorz Grela</i> Wpływ właściwości produktu na satysfakcję konsumentów	113
<i>Daniel Kucharek</i> Bezpieczeństwo i efektywność ekonomiczna w działalności PAŻP oraz ich wpływ na jakość świadczonych usług	123
<i>Justyna Maciąg</i> Metodologiczne uwarunkowania oceny jakości produktu sieciowego w turystyce	135
<i>Stanisław Tkaczyk, Małgorzata Wierzbicka, Beata Kuźdowicz</i> Jakość zarządzania projektami	149

<i>Radostaw Wolniak, Bożena Skotnicka-Zasadzień</i> Analiza poziomu usług z punktu widzenia osób niepełnosprawnych w urzędzie miasta w Łaziskach Górnych	159
Literatura	171

Rozdział III. SYSTEMY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

<i>Janusz Berdowski</i> Wpływ jakości i wiedzy na sukces organizacji przemysłowej należącej do łańcucha żywności w warunkach gospodarki rynkowej	177
<i>Marta Dudek-Burlikowska</i> Proces samooceny pracowników w przedsiębiorstwie maszynowym ukierunkowanym na jakość.	189
<i>Piotr Grudowski, Elwira Brodnicka</i> Aktualne trendy w zakresie certyfikacji normatywnych systemów zarządzania w branży spożywczej	213
<i>Wojciech Henrykowski</i> Wpływ jakości działania organów państwa na innowacyjność i kreatywność organizacji	221
<i>Marcin Jakubiec</i> Wybrane aspekty funkcjonowania zintegrowanego systemu zarządzania	229
<i>Beata Łabuz-Roszak, Marek Roszak, Katarzyna Kubicka-Bączek, Agnieszka Machowska-Majchrzak</i> Pracownik służby zdrowia w obliczu akredytacji – przegląd aktualnych standardów akredytacyjnych	241
<i>Mirostlaw Recha</i> Dwadzieścia lat konkursu Polskiej Nagrody Jakości	251
<i>Jacek Syta</i> Przesłanki, trudności i skutki wdrożenia znormalizowanych systemów zarządzania w europejskich portach lotniczych	271
<i>Beata Szyszka, Alina Matuszak-Flejszman</i> Bariery oraz niespełnione oczekiwania związane z wdrożeniem EMAS	283
<i>Joanna Wierzowiecka</i> Integracja systemów zarządzania dla akredytowanych laboratoriów i jednostek inspekcyjnych	295
Literatura	307