

SPIS TREŚCI

Wstęp	15
1. Wykorzystanie technologii informacyjnych w podnoszeniu jakości procesów kształcenia w szkołach wyższych	17
1.1. Wprowadzenie	17
1.2. Europejski Obszar Szkolnictwa Wyższego – cele i wyzwania	17
1.3. Zastosowanie metody e-learningu w Wyższej Szkole Humanitas ...	19
1.4. Podsumowanie	20
Bibliografia	21
2. Quality criteria for public sector websites in Poland	22
2.1. Introduction	22
2.2. Information Quality	22
2.3. Access to public information in Poland	23
2.4. Information Quality Guidelines	24
2.5. Council Resolution on the eEurope Action Plan 2002	25
2.6. Summary	25
Bibliography	26
3. Cena jako element marketingu mix na rynku telefonii komórkowej	28
3.1. Proces i metody ustalania ceny	28
3.2. Strategie cenowe	29
3.3. Polityka cen	31
3.4. Praktyczne ujęcie ceny w aspekcie badań własnych	32
3.5. Podsumowanie	32
Bibliografia	33
4. Finansowe i marketingowe nośniki wartości przedsiębiorstwa	34
4.1. Wstęp	34
4.2. Nośniki wartości (ang. Value Drivers)	35

4.3. Marketing w budowie wartości przedsiębiorstwa	35
4.4. Marketingowe nośniki wartości	37
4.5. Model biznesu a nośnik wartości	38
4.6. Podsumowanie	38
Bibliografia	39
5. Benchmarking jako narzędzie doskonalenia procesu zarządzania w organizacji	40
5.1. Filozofia benchmarkingu	40
5.2. Formy i metody wprowadzania benchmarkingu	41
5.3. Benchmarking index jako narzędzie doskonalenia zarządzania ...	43
5.4. Doskonalenie zarządzania jakością za pomocą BenchMark BSI	44
5.5. Podsumowanie	45
Bibliografia	45
6. Wpływ nadzwyczajnych gwarancji na funkcjonowanie firmy ..	46
6.1. Ogólna charakterystyka gwarancji	46
6.2. Elementy programów gwarancyjnych	47
6.3. Zmiany w przedsiębiorstwie towarzyszące nadzwyczajnym gwarancjom	48
6.4. Podsumowanie	50
Bibliografia	51
7. Wybrane zagadnienia integracji łańcucha dostaw	52
7.1. Wprowadzenie	52
7.2. Integracja wewnętrzna	52
7.3. Integracja zewnętrzna	54
7.4. Podsumowanie	55
Bibliografia	56
8. Planning and development of small enterprises in Częstochowa District	57
8.1. Introduction	57
8.2. Basic information about the research and the enterprises being researched	58
8.3. Development of small enterprises and planning	59

8.4. Summary	61
Bibliography	62
9. It implementation in the enterprise controlling system	63
9.1. Introduction	63
9.2. Designing of controlling information system	64
9.3. Demands on enterprise controlling system users	65
9.4. The IT in controlling information system	67
9.5. Conclusion	68
Bibliography	68
10. Sustainability Balanced Scorecard	
(Karta Wyników oparta na założeniach Zrównoważonego	
Rozwoju) w budowie wartości firmy	69
10.1. Wstęp	69
10.2. Kryteria ekologiczne i społeczna w budowie wartości firmy	69
10.3. Sustainability Balanced Scorecard (Karta Wyników oparta	
na założeniach Zrównoważonego Rozwoju) – założenia	
metodologiczne	71
10.4. Podsumowanie	74
Bibliografia	74
11. Human resources management in Social Responsible	
Corporate	75
11.1. Human resources management (HRM) and the genesis of	
Corporate Social Responsibility (CSR)	75
11.2. The methodology of research on CSR in Upper Silesia	76
11.3. General principles of human resources management	
in the context of CSR	76
11.4. Recruitment principles, cooperation with agencies	77
11.5. Social security contributions	78
11.6. Redundancies, negotiations and cooperation	
with trade unions	79
11.7. Impact of the employment policy on its neighbourhood	79
11.8. Summary – conclusions	80
Bibliography	80

12. Environmental labelling as an effective tool of quality management in the environmentally oriented organizations – psychological aspects	81
12.1. The idea of labelling and environment declarations	81
12.2. Psychological aspects in management – tools, techniques and the rules of influencing people	82
12.3. Analysis of the opportunities of psychical influencing people in order to reach a more effective realization of environmental-labelling programmes' requirements	85
12.4. Summary	85
Bibliography	86
13. The advancement of information management processes	87
13.1. Information management	87
13.2. The information audit	88
13.3. Information Technologies	89
13.4. Summary	90
Bibliography	90
14. European Social Fund as an improvement tool for human resources management.....	91
14.1. ESF in Perspective	91
14.2. ESF in Poland	92
14.3. Possibilities of improving the HR management by means financed by the Human Capital Operational Programme	94
14.4. Summary	96
Bibliography	96
15. Marketing as a method of improving the educational institution management	97
15.1. Introduction	97
15.2. Information and Methods of its Analysis at School Level	98
15.3. Market Segmentation	99
15.4. Educational Product Structure	100
15.5. Problem of Price, Distribution and Promotion in Educational Marketing	101

15.6. Conclusion	102
Bibliography	102
16. European Funding as the Source of the Sme Sector Management Improvement	104
16.1. Origin of European Funding for the SME Sector in Poland	104
16.2. Benefiting from the Programs in the Financial Perspective 2004 – 2006	105
16.3. Possibilities of Benefiting from the Programs in the Financial Perspective 2007 – 2013	106
16.4. Summary	107
Bibliography	107
17. Identyfikacja obszarów huty szkła wymagających doskonalenia	108
17.1. Wprowadzenie – charakterystyka badań	108
17.2. Struktura ocen obszarów wymagających doskonalenia	109
17.3. Zastosowanie diagramu Pareto – Lorenza do kwantyfikacji obszarów wymagających doskonalenia w hucie szkła	111
17.4. Podsumowanie	113
Bibliografia	113
18. Komunikacja pracowników w okresie zmian organizacyjnych.....	114
18.1. Wstęp	114
18.2. Pojęcie zmian we współczesnych organizacjach	114
18.3. Komunikacja w procesie zmian	115
18.4. Podsumowanie	118
Bibliografia	119
19. The Assessment of Usability of Selected Quality Tools to Assessment of the Level of Discrepancy between Sub-plaster Copulas	120
19.1. The Manufacturing Process in Technological Approach	120
19.2. Names and Surnames of the Sub-plaster Copulas Discrepancies	121

19.3. The Analysis of Discrepancies Based on the Pareto-Lorenz Diagram	121
19.4. Summary	124
Bibliography	125
20. Zarządzanie talentami – wyzwanie współczesnych organizacji.....	126
20.1. Wprowadzenie	126
20.2. Wokół definicji talentu i zarządzania talentami	126
20.3. Etapy zarządzania talentami i programy polskich przedsiębiorców	127
20.4. Trendy w zarządzaniu talentami w brytyjskich organizacjach	129
20.5. Podsumowanie	131
Bibliografia	131
21. Działania korygujące jako instrument doskonalenia produkcji szyb samochodowych.....	132
21.1. Parametry podmiotu badań szyby samochodowej	132
21.2. Struktura niezgodności szyby samochodowej	133
21.3. Kwantyfikacja przyczyn niezgodności szyby i propozycje działań korygujących	135
Bibliografia	137
22. The new problems and challenges for the employee assessment system.....	138
22.1. Problems of the employee assessment system	138
22.2. Challenges for the employee assessment system	140
22.3. Summary	142
Bibliography	143
23. Zarządzanie projektami – wyzwanie nowych czasów.....	144
23.1. Wprowadzenie	144
23.2. Uwarunkowanie w procesie zarządzania projektami	145
23.3. Metody stosowane w zarządzaniu projektami	147
23.4. Podsumowanie	149
Bibliografia	149

24. Transport as the factor of the integration and competitiveness of logistic chains	150
24.1. Introduction	150
24.2. Transport as a supply chain integration factor	150
24.3. Premises of transport integration in supply chains	151
24.4. Transport as the factor of the competitiveness in logistic chains	152
24.5. Summary	154
Bibliography	155
25. Role of employee assessment in hr management of a contemporary organization.....	156
25.1. Essence and aims of employee assessment	156
25.2. Principles and criteria of assessment	157
25.3. Mistakes in employee assessment	159
25.4. Summary	161
Bibliography	161
26. Pracownik w Viralu – komunikacja wewnętrzna w organizacji.....	162
26.1. Wstęp	162
26.2. Internet, witryna i e-mail	163
26.3. Czatuj z prezesem, czyli chat-room i listy dyskusyjne	164
26.4. Blogi korporacyjne w komunikacji wewnętrznej	165
26.5. Podsumowanie	166
Bibliografia	167
27. Management of logistical customer service.....	168
27.1. Essence and significance of logistics in the area of distribution in an enterprise	168
27.2. Determinants of shaping the process of distribution	169
27.3. Role of customer service in the logistic of the processes of distribution	171
27.4. Summary	173
Bibliography	173

28. Job-Sharing – abstrakcja czy alternatywa? (próba oceny elastycznej formy pracy jako narzędzia polityki WLB)	174
28.1. Wprowadzenie	174
28.2. Dlaczego Work-Life Balance?	174
28.3. Istota job-sharingu	175
28.4. Modele job-sharingu	176
28.5. Zalety i wady job-sharingu z punktu widzenia pracownika	176
28.6. Zalety i wady job-sharingu z punktu widzenia pracodawcy	176
28.7. „Dobre Praktyki”, czyli warto skorzystać z doświadczeń innych	177
28.8. Podsumowanie	178
Bibliografia	178
29. Doskonalenie metody Servqual	179
29.1. Tradycyjne podejście do metody Servqual	179
29.2. Wyniki metody jako iloraz P/O	180
29.3. Wyniki metody Servqual jak %P-%O	180
29.4. Kwantyfikacja oczekiwań pracowników	181
29.5. Wykorzystanie diagramu Pareto – Lorenza dla kwantyfikacji postrzegania w metodzie Servqual	183
29.6. Podsumowanie	184
Bibliografia	184
30. Doskonalenie jakości kamizelki	185
30.1. Charakterystyka podmiotu badań	185
30.2. Ocena jakości procesu produkcyjnego	185
30.3. Analiza struktury niezgodności kamizelki w różnych kwartałach	186
30.3.1. Uszeregowanie przyczyn niezgodności w I kwartale	186
30.3.2. Zastosowanie diagramu Pareto – Lorenza do określenia struktury niezgodności kamizelki w II kwartale	187
30.3.3. Struktura niezgodności kamizelki w III kwartale	188
30.3.4. Analiza struktury niezgodności produkcji kamizelki w IV kwartale	188
30.4. Podsumowanie	189
Bibliografia	189

31. Specificity of Silesian innovative companies	190
31.1. Innovativeness of Silesia province	190
31.2. Basic information about the research	191
31.3. Results of own research	192
31.4. Summary	195
Bibliography	195
Indeks autorów.....	197