

Problemy jakości

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

J10'2017

PROBLEMS OF QUALITY MIESIĘCZNIK ROK XLIX

**PIERWSZY W POLSCE
AKREDYTOWANY WERYFIKATOR ŚRODOWISKOWY
W OBSZARZE GOSPODARKI ODPADAMI!**



PRS Certyfikacja

AUDYTOR BRANŻY ODPADOWEJ

AZO • AZE • USO



Dziękujemy naszym Klientom za zaufanie!



AUDYT RECYKLERA
- odpady opakowaniowe
Dokumenty DPR, DPO,
EDPR, EDPO



AUDYT ZSEE
- zużyty sprzęt e.e.
Organizacje odzysku
Zakłady przetwarzania



**AUDYT UTRATY
STATUSU ODPADU**
Żłom żelaza i stali, aluminium,
miedzi, stłuczka szklana

Redaktor naczelna:

Małgorzata Wierzbicka

Sekretarz redakcji:

Agata Szurgit

Redaktor honorowy: Tomasz Strzelecki**Stali współpracownicy:**

dr Piotr Rogala, dr hab. inż. Marek Roszak

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

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

Kozłmińskiego w Warszawie, Poland

Prof. Su Mi Dahlgard-Park - Business Administration, School of

Management and Economics, Linköping University, Sweden

Ing. Martina Džubaková, 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, ČSc. - Vysoká škola baňská - Technická

University of Ostrava, Czech Republic

Prof. Ing. Jiří Plura, CSc. - Vysoká škola baňská - Technická

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: prof. dr hab. Marek Bugdol,

prof. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk,

prof. dr hab. inż. Jan Figurski, dr hab. inż. Piotr Grudowski,

dr hab. inż. Józef Gruszka, płk dr hab. inż. Tomasz Jałowicz,

dr inż. Monika Kaczmarczyk, dr inż. Wiesław Klimczak,

prof. dr hab. Krystyna Lisiecka, dr inż. Anna Mazur,

dr hab. inż. Agnieszka Misztal, prof. dr hab. inż. Leszek Pacholski,

dr hab. inż. Marek Roszak, prof. dr hab. Elżbieta Skrzypek,

dr hab. inż. Małgorzata Sławińska, dr hab. inż. Andrzej Świdorski,

prof. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. dr hab. inż. Edwin Tytyk,

prof. dr hab. Maciej Urbaniak, dr hab. Małgorzata Z. Wiśniewska,

prof. dr hab. inż. Jarosław Wolejszo, 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

Dział Reklamy i Marketingu Wydawnictwa

Tel./faks 22 827 43 65; 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.

Wersja pierwotna czasopisma - papierowa.

nakład do 3000 egz.

ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862

Problemu jako/ci

10 2017
MIESIĘCZNIK

PROBLEMS OF QUALITY

Spis treści

Artykuły są recenzowane

Jacek Korzeniewski

PRS Certyfikacja pierwszym akredytowanym weryfikatorem środowiskowym w obszarze gospodarki odpadami

: 2

■ Koncepcje, metody, narzędzia

Elżbieta Skrzypek

Ekonomia uwagi w nowej gospodarce

4

■ Jakość usług

Roma Marczevska-Kuźma

Zarządzanie jakością i ryzykiem w procesie obsługi klienta

9

Rafał Drewniak, Robert Karaszewski,
Monika Klemke-Pitek**Rozwiązania zarządcze poprawiające jakość obsługi w Jednostkach Samorządu Terytorialnego**

15

■ W świetle wyników badań...

Grażyna Wieteska

Zarządzanie ryzykiem w łańcuchu dostaw - kierunki zarządzania ryzykiem w przedsiębiorstwie - cz. 1

24

Dawid Szostek

Rozwój wysokiej jakości relacji w ramach sieci biznesowej na przykładzie przedsiębiorstw funkcjonujących w Polsce

31

■ Z prasy zagranicznej

Piotr Rogala

Łatwość odnajdowania drogi do celu jako determinanta jakości usługi

39

■ Varia

Polskie Centrum Akredytacji organizatorem debaty eksperckiej „Akredytacja w obszarze energetyki”

40

Spis treści podawany jest w internecie - www.sigma-not.pl