

WYDAWNICTWO SIGMA-NOT



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

Problemy jakości

12'2017

PROBLEMS OF QUALITY MIESIĘCZNIK ROK XLIX



Wyzwania i sukcesy PRS Certyfikacja
w 2017 roku – rozmowa z Jackiem Papińskim,
Dyrektorem Pionu Certyfikacji PRS S.A.

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. 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 Koźmińskiego w Warszawie, Poland
Prof. Su Mi Dahlgaard-Park - Business Administration, School of Management and Economics, Linköping 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 Nenadař, CSc. - Vysoká škola bařská - Technical University of Ostrava, Czech Republic
Prof. Ing. Jiff Plura, CSc. - Vysoká škola bařská - 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: 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. Małgorzata Jasiulewicz-Kaczmarek, dr inż. Monika Kaczmarczyk, dr inż. Wiesław Klimczak, prof. dr hab. Krystyna Lisiecka, 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 hab. inż. Andrzej Świdorski, 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 Wołejśzo, 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 jaki kó/ści 12 2017

PROBLEMS OF QUALITY

Spis treści

Artykuły są recenzowane

* Koncepcje, metody, narzędzia

Adam Skrzypek
Organizacja turkusowa - szansa na nową jakość zarządzania czy utopia? 2

Elżbieta Skrzypek
Wybrane aspekty zwinności organizacyjnej 10

■ Wywiad

Wyzwania i sukcesy PRS Certyfikacja w 2017 roku - rozmowa z Jackiem Papińskim, Dyrektorem Pionu Certyfikacji PRS S.A. 16

* W świetle wyników badań...

Katarzyna Olejniczak-Szuster, Bogna Ś. Konodyba-Rorat
Rola przełożonego w modelowaniu kultury organizacyjnej i jakości instytucji non profit 18

* Jakość w praktyce

Bożena Gajdzik
Komponenty procesu reklamacyjnego na przykładzie przedsiębiorstw hutniczych 24

■ Jakość usług

Joanna Woźniak
Kryteria oceny jakości obsługi imprez masowych - klasyfikacja i działania doskonalące 32

■ Centrum Certyfikacji Jakości

Witold Pokora
Z działalności CENTRUM CERTYFIKACJI JAKOŚCI WŁO WAT 38

* Z prasy zagranicznej

Piotr Rogala
Zaangażowanie pracowników jako kluczowa zasada zarządzania jakością 40

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



*(Pogodnych Świąt (Bożego
Narodzenia oraz pomyślności
w Nowym 2018 Po hę
życzy Pędahuja*

Za publikację artykułów w „Problemach Jakości”
Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego przyznało 11 punktów.