

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE	7
ARTYKUŁY	
Jan Wnuk, Agata Chodyńska-Kukulka STANDARDY POMIARU DZIAŁALNOŚCI INNOWACYJNEJ PRZEDSIĘBIORSTWA W OPARCIU O DOKUMENTY OECD	11
Anna Skórska SYSTEM EDUKACJI W POLSCE WOBEC PERSPEKTYWY TWORZENIA GOSPODARKI OPARTEJ NA WIEDZY	18
Andrzej Chodyński DYNAMIKA ORGANIZACJI OPARTEJ O WIEDZĘ	25
Antoni Huczek ROZWÓJ PUBLIC RELATIONS W EUROPIE	30
Adam Stefan Jabłoński COACHING JAKO METODA BUDOWANIA WIEDZY W ORGANIZACJI	34
Marek Marian Jabłoński KULTURA ORGANIZACJI A STRATEGIA JAKOŚCI	39
Stanisław Borkowski, Leopold Jeziorski, Anna Kawalec, Agnieszka Kędra JAKOŚĆ JAKO GŁÓWNA STRATEGIA ZDOBYCIA PRZEWAGI RYNKOWEJ POLSKICH BANKÓW	45
Marek Kasprzak, Leopold Jeziorski, Małgorzata Pietrzyk ZASTOSOWANIE DIAGRAMU MACIERZOWEGO I WYKRESU ISHIKAWY W PROCESIE DOSKONAŁENIA POZIOMU JAKOŚCI PRODUKTÓW	52
Joanna Rosak, Stanisław Borkowski DOSKONAŁENIE POZIOMU JAKOŚCI USŁUG MEDYCZNYCH W OPARCIU O METODĘ SPACE	59
Marian Juraszek JAKOŚĆ USŁUG W SIECIACH FIRM HOTELARSKICH	65
Anna Kawalec, Małgorzata Pietrzyk MARKETING I JAKOŚĆ USŁUG BANKOWYCH	71
Elżbieta Kopciuszewska, Stanisław Borkowski KONKURENCYJNOŚĆ WYROBU BRANŻY OBUWNICZEJ W ASPEKTCIE ANALIZY PROGNOZ OCENY POZIOMU JAKOŚCI	77

Magdalena Godała, Małgorzata Pietrzyk ANALIZA ZMIAN NA RYNKU USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W POLSCE	84
Jacek Selejdak, Stanisław Borkowski WYKORZYSTANIE NARZĘDZI JAKOŚCI DO WYELIMINOWANIA NIEZGODNOŚCI W PROCESIE ZGRZEWANIA RUR	88
Miłosz MAJEWSKI, Stanisław BORKOWSKI STRUMIEŃ WARTOŚCI PRZY WYTWARZANIU OKIEN JAKO JEDNA ZE SKŁADOWYCH METODY LEAN MANAGEMENT	94
Rafał Sikora, Małgorzata Pietrzyk QRCM SPOSOBEM NA ZWIĘKSZENIE LOJALNOŚCI KLIENTÓW w KONTEKŚCIE JAKOŚCI WYROBÓW	100
Robert Ulewicz, Stanisław Borkowski, Małgorzata Ulewicz PODEJŚCIE PROCESOWE W ZARZĄDZANIU JAKOŚCIĄ W GMINIE	105
Beata Żołędowska SPECYFIKA WIZERUNKU BIBLIOTEKI PUBLICZNEJ	110
RECENZJE	
Andrzej Chodyński RECENZJA OPRACOWANIA DR. ANTONIEGO HUCZKA NT.: „ĆWICZENIA Z OBLICZEŃ PRODUKCYJNYCH. BADANIA – PRZYKŁADY – ZADANIA (ZAGADNIENIA WYBRANE)”	117