

Marketing i Rynek 7/2017 (CD) — Spis treści

Spis treści	2
Urszula Balon: Zarządzanie reklamacjami w przedsiębiorstwie usługowym	8
Agnieszka Barcik, Piotr Dziwiński: Wpływ społecznej odpowiedzialności biznesu na wizerunek przedsiębiorstwa w branży paliwowej w Polsce	19
Agnieszka Barcik: Współpraca kartelowa przedsiębiorstw w strukturach sieciowych.....	32
Ryszard Barcik: Paradigm of science about logistics and studying	46
Artur Bator, Jerzy Mieszaniec, Romuald Ogrodnik: Makroekonomiczne uwarunkowania funkcjonowania służb BHP w przedsiębiorstwie	55
Grzegorz Biesok, Jolanta Wyród-Wróbel: Satysfakcja klienta – poprzedniki i następniki w modelach	67
Grzegorz Biesok, Jolanta Wyród-Wróbel: Zaufanie wśród studentów kierunku zarządzanie	78
Ryszard Borowiecki, Tomasz Kusio: Zasoby ludzkie w kontekście innowacji.....	89
Lech A. Bukowski: Zarządzanie ryzykiem operacyjnym w sieciach dostaw	97
Leszek Bylinko: Koncepcja i narzędzia ograniczania ruchu pojazdów w miastach w kontekście ekologicznym	108
Irena Dudzik-Lewicka: Zarządzanie przedsiębiorstwem w kryzysie – wybrane problemy	119
Joanna M. Dziadkowiec: Model jakości usług gastronomicznych przeznaczonych dla zmotoryzowanych podróżnych	129
Piotr Dziwiński: Kreowanie wizerunku marki i jej wpływ na postrzeganie przedsiębiorstwa – studium przypadku	147
Jacek Dziwulski: Zasoby wiedzy pracowników w organizacji jako kluczowe elementy efektywnego zarządzania kapitałem ludzkim	162
Henryk Dźwigoł: Organisational structure within the process of organisation management	172
Jerzy Feliks, Katarzyna Majewska: Wspomaganie decyzji w warunkach ryzyka z wykorzystaniem metod FTA, ETA i zbiorów rozmytych.....	184
Kamila Francik, Mariusz Pudło: Problemy wykorzystania środków B+R na wdrażanie działań innowacyjnych w polskich przedsiębiorstwach.....	199
Paulina Gajewska: Consumer insight – wgląd w dusze klienta	212
Agnieszka Goździewska-Nowicka, Paweł Antoszak: Zarządzanie projektami logistycznymi w branży TSL – czynniki sukcesu i analiza zagrożeń.....	223
Brygida Grzeganeek-Więcek, Piotr Halemba, Janusz Szopa: Controlling wiedzy jako koncepcja zintegrowanego zarządzania przedsiębiorstwem.....	235
Natalia Jagodzińska: Wpływ standardów zarządzania ISO na współczesne zarządzanie małą i średnią firmą	250
Anna Jakubczak, Marcin Jakubiec: Zarządzanie małym przedsiębiorstwem handlowym na współczesnym rynku – analiza przypadku	255
Marcin Jakubiec, Anna Jakubczak: Elementy zarządzania ryzykiem w uczelni publicznej	269
Michał Jaśniok, Beata Nowotarska-Romaniak: Zarządzanie procesem zmian przez jednostki samorządu terytorialnego w służbie zdrowia.....	280

Szymon Jopkiewicz: Zarządzanie organizacjami sektora zdrowia w warunkach zmian przy wykorzystaniu Analizy Społecznej Sieci Social Network Analysis – (SNA).....	292
Jarosław Kaczmarek: Wielopłaszczyznowość konkurencyjności w ujęciu charakterystyki zdolności absorpcyjnej, adaptacyjnej, innowacyjnej i jej ocena.....	303
Kamil Karski: Wyróżnianie rodzinności jako specyficznej cechy w marketingu mikroprzedsiębiorstw	318
Paweł Kobis: Czynniki kształtujące wybór informatycznego modelu zarządzania informacją.....	327
Anna Kopytowska: Determinanty rozwoju przedsiębiorstw na obszarach wiejskich.....	341
Katarzyna Koziół-Nadolna: Motywy i modele internacjonalizacji działalności badawczo-rozwojowej przedsiębiorstw.....	356
Patrycja Kokot-Stępień, Patrycja Krawczyk: Specyfika analizy finansowej w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw.....	367
Mariusz Kubański, Dariusz Ambrożko: Obsługa klienta w ośrodku pomocy społecznej	377
Mariusz Kubański, Natalia Karpińska: Elementy sprzedaży osobistej wpływające na jakość obsługi klienta	388
Radosław Kuca: Rola rankingów w marketingu szkół wyższych. Pomoc czy przeszkoda?.....	399
Anna Lipka: Zarządzanie ryzykiem wynagradzania pracowników	411
Aneta Madyda: Poziom innowacyjności przedsiębiorstw sektora MSP w Polsce na przykładzie województwa śląskiego.....	426
Zbigniew Jan Makiela, Elżbieta Pałka: Determinanty przedsiębiorczości i innowacyjności akademickiej	438
Ewa Malinowska, Małgorzata Szymańska-Brałkowska: Świadomość konsumenta w aspekcie bezpieczeństwa żywności.....	451
Janusz Klisinski, Yuliya Melnyk: Strategic importance of marketing in anti-crisis management.....	468
Dariusz Michalski: Podejście do zabezpieczenia ryzyka rynkowego na rynku energii elektrycznej...481	
Branislav Mičeta, Vladimíra Biňasová, Martin Marschall: Start-up as innovative form of business.493	
Jerzy Mieszaniec, Romuald Ogrodnik, Artur Bator: Rola interesariuszy przedsiębiorstwa w procesie wprowadzania innowacji.....	502
Krystyna Moszkowicz, Bogusław Bembenek: Przedsiębiorczość społeczna – współczesne wyzwanie w zarządzaniu klastrami społecznymi	517
Teresa Myjak: Zmiana form zatrudnienia jako rezultat zmian wewnątrzorganizacyjnych.....	536
Monika Mynaržová, Hana Štverková, Radomír Kaňa: The Role of Entrepreneurship in Society by Prism of Economics Development Trends.....	547
Rafał Niedbał, Artur Wrzalik, Adam Sokołowski: Czwarta rewolucja przemysłowa jako wyzwanie utrzymania konkurencyjności przedsiębiorstwa.....	557
Maria Nowicka-Skowron, Iwona Otoła, Marlena Grabowska: Granice organizacji w strategii dywersyfikacji a wyniki ekonomiczne przedsiębiorstw	571
Romuald Ogrodnik, Jerzy Mieszaniec, Artur Bator: Udział zewnętrznych instytucji kontrolnych w kształtowaniu elementów strategii społecznej odpowiedzialności związanych z bezpieczeństwem pracy	583
Piotr Pachura: Analiza przestrzeni w kontekście wirtualizacji rynku	595
Grzegorz Polok, Michał Kapias: Zastosowanie kodeksów etycznych jako sposób przeciwdziałania zjawisku decouplingu	604
Joanna Rut, Ewa Kulińska: Optimization of the material and information streams flow in the manufacturing company	616

Joanna Rut, Tomasz Wołczański: Production process optimization in the researched company	625
Agnieszka Rzepka, Magdalena Maciaszczyk: Metody wdrażania outsourcingu w małych i średnich przedsiębiorstwach	634
M. Isabel Sánchez-Hernández: Champion behavior in SMEs in times of crisis	650
Ludmiła Szulgina: Perspektywy wprowadzenia i praktyki dotrzymania standardów marketingowych w Ukrainie i UE.....	657
Monika Skorek: Natura wspólnoty wokół marki w świetle badań własnych.....	670
Adam Sokołowski, Artur Wrzalik, Rafał Niedbał: Systemy monitoringu sieci Internet skutecznym elementem kreowania strategii marketingowej	684
Jolanta Staszewska: Marketingowe aspekty komunikacji wizualnej w klastrach	695
Monika Stelmaszczyk: Zdolność innowacyjna a „Innovative Ambidexterity”: rola czynników dzielenia się wiedzą i procesu dzielenia się wiedzą.....	705
Krzysztof Szewczak: Niektóre problemy zmian w zarządzaniu przedsiębiorstwem	721
Katarzyna Szopik-Depczyńska: Wpływ lokalizacji konkurenta na aktywność innowacyjną przedsiębiorstw przemysłowych w Polsce Wschodniej	730
Mieczysław Ślósarz: Wybrane zagadnienia budowy zespołów ludzkich.....	738
Tomasz Paweł Tyc: Finansowanie potrzeb inwestycyjnych przedsiębiorstw w ramach europejskich funduszy inwestycyjnych i strukturalnych	750
Aleksandra Wicka: Rynek ubezpieczeń finansowych dla przedsiębiorstw.....	763
Alicja Winnicka-Wejs: Zarządzanie ryzykiem wyboru firm szkoleniowych.....	774
Joanna Wyrwisz: Marketingowe aspekty wykorzystania grywalizacji	787
Jacek Wysocki: The innovative dimension of environmental certificates in companies activity	797
Agnieszka Zielińska: Baza Usług Rozwojowych szansą na wzrost kompetencji w polskich przedsiębiorstwach	809
Katarzyna Żymkowska, Dorota Lorenc: Formy customer engagement na rynku usług turystycznych	828
Marzena Cichorzewska, Iwona Mendryk: Diagnoza luki kompetencyjnej pracowników działu marketingu w innowacyjnych przedsiębiorstwach – wyniki badań	843
Robert Rogaczewski: Controlling małych i średnich przedsiębiorstw w procesie internacjonalizacji	858
Urszula Wąsikiewicz-Rusnak, Adrian Cierpiół: Funkcjonowanie i doskonalenie zintegrowanego systemu zarządzania jakością i zarządzania środowiskowego w znowelizowanych standardach międzynarodowych.....	880
Sylwia Wiśniewska, Kamil Wiśniewski: Struktura kapitału ludzkiego w organizacjach opartych na wiedzy.....	896

Marketing i Rynek 7/2017 (CD) — Contents

Contents.....	5
Urszula Balon: Complaints' Management in Service Company.....	8
Agnieszka Barcik, Piotr Dziwiński: The influence of corporate social responsibility on corporate's image in petrochemical industry in Poland	19
Agnieszka Barcik: Corporate cartel cooperation in network structures	32
Ryszard Barcik: Paradygmat nauki o logistyce a studiowanie.....	46
Artur Bator, Jerzy Mieszaniec, Romuald Ogródnik: Macroeconomic determinants of the health and safety services of an enterprise.....	55
Grzegorz Biesok, Jolanta Wyród-Wróbel: Customer satisfaction – antecedents and consequences in models.....	67
Grzegorz Biesok, Jolanta Wyród-Wróbel: Trust among students of faculty of management.....	78
Ryszard Borowiecki, Tomasz Kusio: Human resources in the context of innovation	89
Lech A. Bukowski: Operational risk management in supply networks	97
Leszek Bylinko: The concept and tools for traffic reduction in the ecological context.....	108
Irena Dudzik-Lewicka: Enterprise management in a crisis – selected issues	119
Joanna M. Dziadkowiec: The Quality Model for Roadside Dinning Facilities	129
Piotr Dziwiński: Brand image creation and its impact on the perception of the enterprise – case-study	147
Jacek Dziwulski: Knowledge workers in the organization as key elements of an effective human capital management.....	162
Henryk Dźwigoł: Organisational structure within the process of organisation management	172
Jerzy Feliks, Katarzyna Majewska: Decision support in risk conditions using FTA, ETA, and fuzzy sets	184
Kamila Francik, Mariusz Pudło: Problems of using B+R resources to implement innovative actions in polish enterprises.....	199
Paulina Gajewska: Consumer insight – insight into customer souls.....	212
Agnieszka Goździewska-Nowicka, Paweł Antoszak: Logistics projects management in the TSL sector – analysis of success and risks factors.....	223
Brygida Grzeganeek-Więcek, Piotr Halemba, Janusz Szopa: Knowledge Oriented Controlling as an Integrated Enterprise Management Concept	235
Natalia Jagodzińska: The impact of management standards for the modern management of small and medium business	250
Anna Jakubczak, Marcin Jakubiec: Management of a small trade company on the contemporary market – case study.....	255
Marcin Jakubiec, Anna Jakubczak: Elements of risk management at public university.....	269
Michał Jaśniok, Beata Nowotarska-Romaniak: Change process management of the local governments in the health service	280
Szymon Jopkiewicz: Management of healthcare sector organizations under conditions of change using Social Network Analysis – (SNA).....	292
Jarosław Kaczmarek: The Multidimensional Character of Competitiveness in the Context of Absorptive, Adaptive and Innovative Potential – its Assessment.....	303

Kamil Karski: Highlighting family aspects as a specific factor in marketing of microcompanies	318
Paweł Kobis: Factors shaping the choice of informatic model of information management.....	327
Anna Kopytowska: Determinants of development of enterprises on country areas.....	341
Katarzyna Koziół-Nadolna: Motives and Models of Internationalization of Research and Development Activity of Enterprises.....	356
Patrycja Kokot-Stępień, Patrycja Krawczyk: The specificity of financial analysis in small and medium-sized enterprises.....	367
Mariusz Kubański, Dariusz Ambrożko: Customer service at a social welfare center.....	377
Mariusz Kubański, Natalia Karpińska: Elements of personal sales that affect customer service quality	388
Radosław Kuca: University rankings and their impact on university marketing. Are they helpful or just the opposite?.....	399
Anna Lipka: Staff remuneration risk management.....	411
Aneta Madyda: Level of innovation of enterprises of the SME sector in Poland on the example of the Silesia province	426
Zbigniew Jan Makiela, Elżbieta Pałka: Determinants of entrepreneurship and academic innovation.....	438
Ewa Malinowska, Małgorzata Szymańska-Brałkowska: The consumer awareness in the aspect of food safety.....	451
Janusz Klisinski, Yuliya Melnyk: Strategiczne znaczenie marketingu w zarządzaniu antykryzysowym	468
Dariusz Michalski: Hedging approach in power market.....	481
Branislav Mičeta, Vladimíra Biňasová, Martin Marschall: Start-up as innovative form of business.....	493
Jerzy Mieszaniec, Romuald Ogrodnik, Artur Bator: The importance of stakeholders in innovation process	502
Krystyna Moszkowicz, Bogusław Bembenek: Social entrepreneurship – contemporary challenge in managing social clusters.....	517
Teresa Myjak: Changing the form of employment as a result of changes within the organization	536
Monika Mynarzová, Hana Štverková, Radomír Kaňa: The Role of Entrepreneurship in Society by Prism of Economics Development Trends.....	547
Rafał Niedbał, Artur Wrzalik, Adam Sokołowski: Fourth industrial revolution as a challenge to maintain enterprise competitiveness.....	557
Maria Nowicka-Skowron, Iwona Otol, Marlena Grabowska: Boundaries of Organization in Strategies of Activity Diversification and Company Performance	571
Romuald Ogrodnik, Jerzy Mieszaniec, Artur Bator: Participation of external audit institutions in shaping elements of CSR strategy related to occupational safety.....	583
Piotr Pachura: Analysis of space in the context of market virtualization.....	595
Grzegorz Polok, Michał Kapias: Application of the codes of ethics as a way of counteracting the phenomenon of decoupling	604
Joanna Rut, Ewa Kulińska: Optymalizacja przepływu strumieni materiałowych i informacyjnych w przedsiębiorstwie produkcyjnym.....	616
Joanna Rut, Tomasz Wołczański: Optymalizacja procesów produkcyjnych w badanym przedsiębiorstwie.....	625
Agnieszka Rzepka, Magdalena Maciaszczyk: Methods of implementing outsourcing in small and medium enterprises.....	634

M. Isabel Sánchez-Hernández: Champion behavior in SMEs in times of crisis	650
Ludmiła Szulgina: Perspective of realization and practice of performance the marketing standards in Ukraine and in the EU	657
Monika Skorek: The nature of community around brand in reflection of the own research.....	670
Adam Sokołowski, Artur Wrzalik, Rafał Niedbał: Internet monitoring systems as an effective element of marketing strategy creation	684
Jolanta Staszewska: Marketing aspects of visual communication in clusters	695
Monika Stelmaszczyk: Innovative Capability and Innovative Ambidexterity: The Role of Knowledge Sharing Enablers and Knowledge Sharing Process	705
Krzysztof Szewczak: Some problems on changes in enterprise management	721
Katarzyna Szopik-Depczyńska: Impact of competitor localisation on innovation activity of industrial enterprises in Eastern Poland.....	730
Mieczysław Ślósarz: Selected issues of human team building.....	738
Tomasz Paweł Tyc: Using European Investment and Structural Funds as a mean of financing enterprises investments	750
Aleksandra Wicka: The financial insurance market for enterprises.....	763
Alicja Winnicka-Wejs: Risk management in the selection of training companies	774
Joanna Wyrwisz: Marketing aspects of the use of gamification	787
Jacek Wysocki: Innowacyjny wymiar certyfikacji ekologicznej w działalności przedsiębiorstw	797
Agnieszka Zielińska: Database Development Services as an opportunity to increase competence in polish enterprises	809
Katarzyna Żymkowska, Dorota Lorenc: Forms of customer engagement on the tourism service market	828
Marzena Cichorzewska, Iwona Mendryk: Diagnosis of the competence gaps of marketing staff in innovative companies – research results.....	843
Robert Rogaczewski: Controlling of small and medium size companies in process of internationalization	858
Urszula Wąsikiewicz-Rusnak, Adrian Cierpiół: Operation and improvement of the integrated quality management system and environmental management in the revised international standards.....	880
Sylwia Wiśniewska, Kamil Wiśniewski: The structure of human capital in knowledge-based organizations.....	896