

Zeszyty Naukowe
Quality Production Improvement

Nr 1(10)

Częstochowa 2019

Wydawca

Oficyna Wydawnicza Stowarzyszenia Menedżerów Jakości i Produkcji
Al. Armii Krajowej 19b/504z, 42-218 Częstochowa

Redakcja

Katedra Inżynierii Produkcji i Bezpieczeństwa,
Wydział Zarządzania, Politechnika Częstochowska
ul. Armii Krajowej 19B, 42-201 Częstochowa
<http://www.zim.pcz.pl>

REDAKCJA CZASOPISMA

Redaktor Naczelny

Robert Ulewicz (PL)

Z-ca Redaktora Naczelnego

Jacek Selejdak (PL)

Z-ca Redaktora Naczelnego

Manuela Ingaldi (PL)

Sekretarz Redakcji

Marek Krynke (PL)

Redaktor opr. elektronicznego

Krzysztof Knop (PL)

Redaktor Statystyczny

Marcin Zawada (PL)

Komitet wykonawczy

dr inż. Krzysztof Knop

dr inż. Piotr Sygut

Adres:

Stowarzyszenie Menedżerów Jakości i Produkcji

Aleja Armii Krajowej 19B, lok. 504z

42-218 Częstochowa

e-mail: journalarchive@qpij.pl

Wszelkie prawa zastrzeżone, łącznie z prawami do reprodukcji całości lub części w jakiegokolwiek formie. Korzystanie z zasobów książki jest nie tylko możliwe, ale i wskazane, przy zachowaniu praw autorskich i za zgodą wydawcy.

e-ISSN 2544-2813

Rada naukowa

Andrzej Pacana, dr hab. inż. Prof. PRZ, Politechnika Rzeszowska, Polska
Branislav Hadzima, Assoc. Prof., Research Center, University of Žilina, Slovakia
Denis Jelacic, Prof. dr. sc PhD, University of Zagreb, Faculty of Forestry, Croatia
*Elżbieta Weiss, dr hab., Wyższa Szkoła Finansów i Zarządzania w Warszawie, Polska
- zmarła 21 lipca 2018*
Eva Schmidová, prof. Ing. Ph.D., University of Pardubice, Czech Republic
Eva Tillová, prof., Ing., PhD., University of Žilina, Slovakia
František Nový, Ing. PhD., University of Žilina, Slovakia
Jacek Pacana, dr inż., Politechnika Rzeszowska, Polska
Jacek Pietraszak, dr hab. inż. prof. PK, Politechnika Krakowska, Polska
Janusz Grabara, dr hab. inż. Prof. PCz, Politechnika Częstochowska, Polska
János Takács, prof. , Budapest University Of Technology And Economics, Hungary
Jiri Kliber, Prof. Ing, CSc., VSB - Technical University of Ostrava, Czech Republic
Joanna Paliszkiwicz, Dr hab. prof. nadzw. SGGW, Szkoła Główna Gospodarstwa
Wiejskiego, Polska
Libor Beneš, prof. Dr. Ing. IWE, University of Pardubice, Czech Republic
Luminita Parv, assoc.prof.dr.eng, Transilvania University of Brasov, Romania
Marek Roszak, dr hab inż., Politechnika Śląska, Polska
Mario Guagliano, professor, Politecnico di Milano, Italy
Martin Kotus, doc. Ing., PhD., Slovak University of Agriculture in Nitra, Slovakia
Martina Blašková, prof. Ing., PhD., University of Žilina, Slovakia
Nataša Náprstková, doc. Ing. PhD, J. E. Purkyně University in Ústí nad Labem, Czech
Republic
Norbert Radek, dr hab. inż., prof. PŚk, Politechnika Świętokrzyska, Polska
Otakar Bokuvka, Prof. Ing. PhD., University of Žilina, Slovakia
Peter Čičo, doc. Ing., PhD., Slovak University of Agriculture in Nitra, Slovakia
Petr Kawulok, Ing. Ph.D., Technical University of Ostrava, Czech Republic
Piotr Tomski, dr hab. inż. Prof. PCz, Politechnika Częstochowska, Polska
Radosław Wolniak, dr hab inż., Politechnika Śląska, Polska
Richard Volsky, prof., Louisiana State University, USA
Robert Kucęba, dr hab. inż. Prof. PCz, Politechnika Częstochowska, Polska
Robert Ulewicz, dr hab. inż. Prof. PCz, Politechnika Częstochowska, Polska
Ruzica Nikolić, Professor, Mgr., MS., PhD., Research Center, University of Žilina,
Slovakia and Faculty of Engineering, University of Kragujevac, Serbia
Sebastian Kot, dr hab. inż. Prof. PCz, Politechnika Częstochowska, Polska
Stanisław Brzeziński, Prof. dr hab. inż., Politechnika Częstochowska, Polska
Tatiana Čorejová, Dr.h.c. prof. Ing., PhD, University of Žilina, Slovakia
Tomasz Lipiński, dr hab. inż. Prof. UWM, Uniwersytet Warmińsko-Mazurski, Polsk

Recenzenci:

Doc. Ing. Silvie Brožová, Ph.D. – VSB – Technical University of Ostrava

Dr inż. Magdalena Mazur – Politechnika Częstochowska

Dr Aleksandra Zyska – Politechnika Częstochowska

SPIS TREŚCI

1.	ROLA PRZYWÓDZTWA W KONCEPCJI LEAN MANAGEMENT .	7
	<i>Marcel Lizak</i>	
2.	DETERMINANTY SATYSFAKCJI W OPINII KLIENTÓW MAŁYCH PRZEDSIĘBIORSTW USŁUGOWYCH	17
	<i>Kamila Kowalik, Dorota Klimecka-Tatar</i>	
3.	PRAKTYCZNE MOŻLIWOŚCI WYKORZYSTANIA NAUCZANIE PROBLEMOWEGO W ASPEKTCIE DOSOTOSWOANIA DO WYMOGÓW INDUSTRY 4.0	29
	<i>Sławomir Zembki</i>	
4.	KULTURA ORGANIZACYJNA W POGLĄDZIE ZARZĄDZANIA PRZEDSIĘBIORSTWEM PRODUKCYJNYM	43
	<i>Rafał Tyszkiewicz, Monika Tyszkiewicz</i>	
5.	WYKORZYSTANIE DIAGRAMU PARETO – LORENZA DO ANALIZY PRZYCZYŃ KATASTROF BUDOWLANYCH SPOWODOWANYCH BŁĘDAMI LUDZKIMI Z UWZGLĘDNIENIEM CYKLU ŻYCIA OBIEKTU BUDOWLANEGO W LATACH 2013-2017	52
	<i>Agnieszka Czajkowska</i>	
6.	SYSTEM OBSŁUGI GWARANCYJNEJ ŹRÓDŁEM KIERUNKÓW DOSKONALENIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ OKIEN PCV	60
	<i>Szymon Salamon</i>	
7.	WYBRANE ASPEKTY PRZECIWDZIAŁANIA AWARIOM PRZEMYSŁOWYM NA PRZYKŁADZIE ELEKTROWNI WĘGLOWEJ	71
	<i>Aneta Celoch</i>	
8.	FATIGUE TESTING MACHINES AND APPARATUS	80
	<i>Wojciech Macek, Stanisław Zawiślak, Adam Deptuła, Robert Ulewicz</i>	
9.	E-SERVQUAL JAKO METODA OCENY JAKOŚCI CYFROWEJ USŁUGI POCZTOWEJ	109
	<i>Kamila Kowalik, Dorota Klimecka-Tatar</i>	

10.	WPROWADZENIE DO METODY SIX SIGMA	119
	<i>Manuela Ingaldi</i>	
11.	POTRZEBA SZKOLEŃ SPECJALISTYCZNYCH DEDYKOWANYCH PRACOWNIKOM SŁUŻBY ZDROWIA	131
	<i>Jolanta Jasik-Ślęzak</i>	