

Zarządzanie jakością w administracji i biznesie / pod redakcją Piotra Celeja, Michała Kaczmarczyka. – Sosnowiec, 2016

Spis treści

Wstęp	7
<i>Maciej Malarski</i> Kształtowanie wizerunku urzędu jako element zarządzania jakością relacji z klientami	9
<i>Bartłomiej Jefmański, Krzysztof Błoński</i> Kompozytowy indeks satysfakcji pracowników jednostek samorządu terytorialnego w Polsce	23
<i>Marta Kusterka-Jefmańska</i> Kategoria jakości życia a satysfakcja z usług publicznych - uwagi teoretyczne i praktyka badań na poziomie lokalnym	41
<i>Grzegorz Biesok, Jolanta Wyród-Wróbel</i> Satysfakcja klienta w zarządzaniu jakością	59
<i>Zofia Gródek-Szostak</i> Stosowanie koncepcji User-Driven Innovation w działalności innowacyjnej przedsiębiorstw	75
<i>Michał Makowski</i> Analiza skuteczności reklamy z wykorzystaniem metody Ishikawy	89
<i>Justyna M. Bugaj, Piotr Stefanów</i> Inherentne ograniczenia uczelnianych systemów jakości kształcenia	109
<i>Urszula Balon, Joanna M. Dziadkowiec</i> Aspekty jakościowe produktów spożywczych w koncepcji Food Related Lifestyles (FRL)	125

oprac. BPK