

SPIS TREŚCI

Rafał Krupski, Monika Osyra Użyteczność zasobów niematerialnych z perspektywy procesów i wyników	5
Arkadiusz Durasiewicz, Wojciech Duranowski Kapitał społeczny – wybrane aspekty zarządzania i kreacji w skali mikro i mezzo	13
Franciszek Mroczo Jakość jako czynnik tworzący lojalność klienta	33
Grzegorz Gębuś, Andrzej Pacana Techniki Poka-Yoke w usprawnianiu procesów organizacyjno-administracyjnych	47
Agnieszka Tabor-Smardzewska Zasady tworzenia dokumentacji systemu zarządzania jakością	55
Elżbieta Sobczak Gender analysis jako narzędzie statystycznej oceny realizacji zasady równych szans kobiet i mężczyzn w państwach Unii Europejskiej	65
Roman Sobczak Zasoby ludzkie w nauce i technice krajów Unii Europejskiej w bazach danych Eurostatu	89
Katarzyna Wojtoszek Kłamstwo w negocjacjach	99
Karolina Samborska-Zaleska, Dorota Ziobro Przeciwdziałanie zjawisku handlu ludźmi w aktach prawa międzynarodowego w kontekście ochrony praw człowieka	111
Jan Krysiak Nowe trendy w zarządzaniu – droga od racjonalności do irracjonalności	137
Jagoda Mrzygłocka-Chojnacka Innowacyjne gospodarowanie jako praktyki zarobkowania zbiorowości degradowanych społecznie	145
Łukasz Żabski Znaczenie strategii gminy w zarządzaniu rozwojem lokalnym	161
Katarzyna Markowska Efektywność usługowa samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej	183
Kurek Robert System informacyjny nadzoru ubezpieczeniowego a potrzeby informacyjne jego użytkowników	195