

**ZESZYTY NAUKOWE
POLITECHNIKI CZĘSTOCHOWSKIEJ**

**RESEARCH REVIEWS
OF CZESTOCHOWA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY**

**ZARZĄDZANIE
MANAGEMENT**

Nr 51

redakcja
Anna Lemańska-Majdzik

Częstochowa 2023

Rada Naukowa

| | |
|---|---|
| Assoc. Prof. Lina Artemenko, PhD | National Technical University of Ukraine “Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute” (Ukraina) |
| Prof. Nataliia Butenko | Taras Shevchenko National University of Kyiv (Ukraina) |
| Dr. habil. Illés Bálint Csaba | Uniwersytet Szent István Gödöllő (Węgry) |
| Prof. dr. habil. Anna Dunay | Uniwersytet Szent István Gödöllő (Węgry) |
| Prof. Janet P. Fredericks, PhD | Uniwersytet Northeastern Illinois Chicago (USA) |
| Dr hab. Katarzyna Gadomska-Lila, prof. US | Uniwersytet Szczeciński (Polska) |
| Prof. dr hab. Dorota Jelonek | Politechnika Częstochowska (Polska) |
| Prof. Dr. Raya Karlibaeva | Tashkent State University of Economics (Uzbekistan) |
| Prof. dr hab. inż. Leszek Kiełtyka | Politechnika Częstochowska (Polska) |
| Assoc. Prof. Itaru Kourakata, Dr. Eng. | Niigata University (Japonia) |
| Assoc. Prof. Zoran Krupka, PhD | University of Zagreb (Chorwacja) |
| Dr hab. Renata Lisowska, prof. UŁ | Uniwersytet Łódzki (Polska) |
| Prof. Marcela Rebeca Contreras Loera, PhD | Universidad de Occidente (Meksyk) |
| Assoc. Prof. Dr. Ing. Ladislav Mura, PhD | Pan-European University (Słowacja) |
| Prof. Ing. Dr. Valentinas Navickas | Kaunas University of Technology (Litwa) |
| Prof. univ. dr Claudia Ogrea | “Lucian Blaga” University of Sibiu (Rumunia) |
| Prof. Marcelo T. Okano, PhD | State Centre for Technological Education Paula Souza, Sao Paulo (Brazylia) |
| Dr hab. inż. Iwona Otol, prof. PCz | Politechnika Częstochowska (Polska) |
| Assoc. Prof. Maryna Pichugina, PhD | National Technical University of Ukraine “Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute” (Ukraina) |
| Prof. Neil Reid, PhD | The University of Toledo (USA) |
| Assoc. Prof. Rita Remeikiene | Mykolas Romeris University (Litwa) |
| Prof. dr Dejan Spasić | University of Niš (Serbia) |
| Prof. Dr Tatyana Verezubova | Belarus State Economic University, Minsk (Białoruś) |

Redakcja Czasopisma

Redaktor Naczelny – dr hab. Małgorzata Okręglicka, prof. PCz
Zastępca Redaktora Naczelnego – dr hab. inż. Anna Lemańska-Majdzik, prof. PCz
Sekretarz Redakcji – dr inż. Anna Biniek-Poskart
Redaktor techniczny – dr Judyta Kabus
Redaktor techniczny – mgr inż. Paweł Ujma
Redaktor językowy (język polski) – mgr Joanna Jasińska
Redaktor językowy (język angielski) – dr Iwona Sikora, mgr Christine Frank-Szarecka

Projekt okładki – mgr inż. Dorota Boratyńska

Zdjęcie na okładce – mural pt. *Ogniwo Leonarda* autorstwa dr. hab. Jacka Sztuki, prof. PCz

Publikacja recenzowana.

Lista recenzentów Zeszytów Naukowych dostępna na stronie: www.znz.pcz.pl

ISSN 2083-1560

© Copyright by Wydawnictwo Politechniki Częstochowskiej
Częstochowa 2023



Wydawnictwo Politechniki Częstochowskiej
42-202 Częstochowa, al. Armii Krajowej 36 B, tel. 34 325 04 80
www.wydawnictwo.pcz.pl

SPIS TREŚCI

| | |
|---|-----|
| Słowo wstępne | 5 |
| Roxana-Maria Barb Acquiring Customers through Continuous Technological Development – Digital Open Innovation Business Model | 7 |
| Marcela Rebeca Contreras Loera, Beatriz Perez Sanchez, Diana Guadalupe Flores Echeagaray Service Quality and Worker Training in 5-Star Hotel | 23 |
| Marcela Rebeca Contreras Loera The Entrepreneur Woman: Challenges and Opportunities | 35 |
| Tetiana Demkovich, Liubov Semiv Peculiarities of Shadow Economy in Crisis Conditions in Ukraine | 48 |
| Martina Jakubčinová, Katarína Štefčíková, Andrej Poruban The Concept of a Smart City Management in the Light of the Literature Review | 65 |
| Eva Koišová, Jana Masárová Analysis of Impact of Educational Attainment on Economic Performance in Visegrad Group Countries | 80 |
| Wiktor Kot Jakość usług IT w branży e-commerce | 92 |
| Faran Latif, Tomasz Nitkiewicz A Comparative Analysis of Various Financing Methods Available to Support Innovative Activities of SMEs in Poland | 109 |
| María Elvira López Parra, Elba Myriam Navarro Arvizu, María Del Carmen Vásquez Torres Entrepreneurial Profile in the Creation of Micro and Small Companies, a Descriptive Study with University Students from the Economic and Administrative Areas | 123 |
| Rosa Elia Martínez Torres, Patricia Rivera Acosta, Juana María Huerta González, Hugo Saavedra Hernández, Emiliano Osiel Tello Celestino, Juan Antonio Alvarado Cano Database to Implement SMM in the Mining Sector in Mexico | 136 |

| | |
|--|-----|
| Marian Oliński | |
| Sposoby pozyskiwania darowizn pieniężnych za pośrednictwem stron internetowych – analiza porównawcza amerykańskich i polskich organizacji non profit | 146 |
| Beatriz Pérez Sánchez, Marcela Rebeca Contreras Loera, Erika Lourdes Gonzalez-Rosas | |
| Growth Strategies of Economic Group: Conservas La Costeña | 161 |
| Ewa Raczyńska | |
| Podejście procesowe i dojrzałość procesowa w podmiotach leczniczych w kontekście sieci szpitali | 176 |
| Lucila Jazmin Virgen Ceceña, Edith Candelaria Mancillas Chávez, Marcela Rebeca Contreras Loera | |
| Development of New Products – Alternative for Entrepreneurship | 188 |

Słowo wstępne

Zaprezentowany 51. numer „Zeszytów Naukowych Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie” stanowi bogaty zbiór czternastu artykułów naukowych, których tematyka odzwierciedla studia nad procesem zarządzania. Autorzy poszczególnych opracowań starają się wyjść poza tradycyjne koncepcje i definicje zarządzania, chcąc pokazać różnorodność wariantów jego rozumienia. W tekstach zawartych w niniejszym numerze zaprezentowane są wyniki własnych badań empirycznych autorów oraz rozważania teoretyczne i refleksje, poparte przeglądem literatury krajowej i międzynarodowej. Artykuły przedstawione w niniejszym numerze stanowią prezentację różnych perspektyw i podejść badawczych charakterystycznych dla poszczególnych dziedzin wiedzy, zarządzania, ekonomii i społeczeństwa. Złożoność procesów zachodzących w sferze zarządzania zmusza do nieszablonowego spojrzenia na problematykę badawczą poprzez odnajdywanie nowych obszarów dla podejmowanych działań. Autorzy w swoich pracach, poprzez szczególne ujęcie problematyki nauk o zarządzaniu i jakości, wykazują zróżnicowanie oraz wieloaspektowość tej dziedziny w kontekście jej rozumienia. Dyskusja naukowa podejmowana w opracowaniach dotyczy bardzo panoramicznego spektrum problematyki funkcjonowania podmiotów gospodarczych w ujęciu przedsiębiorczości, strategii, obsługi klienta oraz zarządzania zasobami ludzkimi. Zakres tematyczny dotyczy szerokiego ujęcia problematyki i analiz związanych z innowacyjnymi modelami biznesowymi; znaczeniem jakości szkoleń pracowników; inteligentnym zarządzaniem miastem; specyfiką gospodarki szarej strefy w warunkach kryzysowych; wpływem wykształcenia na wyniki gospodarcze w krajach Grupy Wyszehradzkiej; jakością usług IT w branży e-commerce; metodami finansowania w zakresie wsparcia innowacyjnej działalności MŚP w Polsce; przedsiębiorczością w tworzeniu mikro i małych firm; modelem zrównoważonego zarządzania w sektorze górniczym; sposobami pozyskiwania darowizn pieniężnych za pośrednictwem stron internetowych przez organizacje non profit; strategiami zarządzania; podejściami procesowymi i dojrzałością procesową w podmiotach leczniczych; rozwojem nowych produktów. Pogłębianie wiedzy o otaczającym nas świecie oraz poszukiwanie nowych rozwiązań są nieodłącznymi cechami charakteryzującymi ludzi, którzy stanowiąc będą o przyszłości.

Bieżący numer „Zeszytów Naukowych Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie” jest owocem prac grupy przychylnych ludzi, którym należą się serdeczne podziękowania, a został stworzony w celu promowania i propagowania wiedzy z dziedziny nauk o zarządzaniu i jakości. Jako Zespół Redakcyjny wierzymy, że niniejsza publikacja spotka się z zainteresowaniem szerokiego grona Czytelników i stanie się inspiracją do pogłębionych badań z zakresu prezentowanych obszarów tematycznych, jak również poszerzenia nowych horyzontów naukowych.

Redakcja

Preface

The current 51st issue of “Research Reviews of the Czestochowa University of Technology. Management” is a rich collection of fourteen scientific articles whose topics reflect studies on the management process. The authors of individual articles attempt to go beyond traditional concepts and definitions of management, showing a variety of variants of its understanding. The texts included in this issue present the results of the authors' empirical research as well as theoretical considerations and reflections, which are supported by a review of national and international literature. The articles in this issue present various perspectives and research approaches characteristic of particular fields of knowledge, management, economics, and society. The complexity of the processes taking place in the management sphere forces us to look at research issues in an unconventional way by finding new areas for undertaken activities. In their works, the authors, through a specific approach to the issues of management and quality sciences, demonstrate the diversity and multi-faceted nature of this field in the context of its understanding. The scientific debate undertaken in the articles concerns a very wide spectrum of issues related to the functioning of business entities in terms of entrepreneurship, strategy, customer service, and human resources management. The thematic scope covers a broad approach to issues and studies related to innovative business models; the importance of the quality of employee training; intelligent city management; the specificity of the grey zone economy in crisis conditions; the impact of education on economic results in the Visegrad Group countries; quality of IT services in the e-commerce industry; financing methods to support innovative activities of SMEs in Poland; entrepreneurship in creating micro and small companies; a model of sustainable management in the mining sector; ways for nonprofit organisations to solicit monetary donations through websites; management strategies; process approaches and process maturity in healthcare entities; development of new products. Expanding knowledge about the world around us and searching for new solutions are inherent features of people who will determine the future.

The current issue of “Research Reviews of the Czestochowa University of Technology. Management” is the result of the work of a group of friendly people who deserve our heartfelt thanks, and was created to promote and disseminate knowledge in the field of management. As the Editorial Board, we believe that this publication will be of interest to a wide range of readers and will become an inspiration for in-depth research in the presented topic areas, as well as broadening new scientific horizons.

Editorial Board