

**ZESZYTY NAUKOWE
POLITECHNIKI CZĘSTOCHOWSKIEJ**

**RESEARCH REVIEWS
OF CZESTOCHOWA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY**

**ZARZĄDZANIE
MANAGEMENT**

Nr 33

redakcja
Anna Brzozowska

Częstochowa 2019

Rada Naukowa

Przewodnicząca Rady Naukowej

Prof. dr hab. Maria Nowicka-Skowron Politechnika Częstochowska (Polska)

Członkowie Rady Naukowej:

Prof. dr hab. Ewa Bojar Politechnika Lubelska (Polska)
Prof. dr hab. Ryszard Borowiecki Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie (Polska)
Prof. dr hab. Stanisław Brzeziński Politechnika Częstochowska (Polska)
Prof. dr hab. Felicjan Bylok Politechnika Częstochowska (Polska)
Dr. habil. Illés Bálint Csaba Uniwersytet Szent István Gödöllő (Węgry)
Prof. dr. habil. Anna Dunay Uniwersytet Szent István Gödöllő (Węgry)
Prof. Janet P. Fredericks, Ph.D. Uniwersytet Northeastern Illinois Chicago (USA)
Dr hab. Dorota Jelonek, prof. PCz Politechnika Częstochowska (Polska)
Prof. dr hab. inż. Andrzej Karbownik Politechnika Śląska, Gliwice (Polska)
Prof. dr hab. inż. Leszek Kiełtyka Politechnika Częstochowska (Polska)
Prof. dr. habil. Lazányi Kornélia Uniwersytet Obuda, Budapeszt (Węgry)
Prof. Ing. Radim Lenort, Ph.D. Uniwersytet Techniczny w Ostrawie (Czechy)
Prof. Ing. Ludmila Lipková, Dr.h.c., CSc. Uniwersytet Ekonomiczny w Bratysławie (Słowacja)
Prof. Ing. Vladimír Modrák, CSc. Uniwersytet Techniczny w Koszycach (Słowacja)
Prof. RNDr. René Matlovič, Ph.D. Uniwersytet w Preszowie (Słowacja)
Prof. Dr n.Ekon. Havrysh Valerii Ivanovich Mikołajowski Narodowy Uniwersytet Rolniczy (Ukraina)
Prof. dr hab. Bogdan Nogalski Wyższa Szkoła Bankowa w Gdańsku (Polska)
Prof. Neil Reid Ph.D. Uniwersytet w Toledo (USA)
Prof. Marcelo T. Okano Ph.D. Państwowe Centrum Edukacji Technologicznej
Paula Souza, São Paulo (Brazylia)
Prof. dr hab. inż. Arnold Pabian Politechnika Częstochowska (Polska)
Prof. Volodymyr Patyka Narodowa Akademia Nauk Ukrainy Kijów (Ukraina)
Red. prof. dr. Vojko Potočan, Univ. dipl. Ekon. Uniwersytet w Mariborze (Słowenia)

Redakcja Czasopisma:

Redaktor Naczelny – dr hab. inż. Anna Brzozowska, prof. PCz
Zastępca Redaktora Naczelnego – dr inż. Robert Sałek
Redaktor statystyczny – dr Paula Bajdor
Sekretarz Redakcji – dr Katarzyna Łukasik
Weryfikacja antyplagiatowa – dr inż. Ryszard Królik
Redakcja językowa (język polski) – mgr Joanna Jasińska
Redakcja językowa (język angielski) – dr Iwona Sikora, mgr Christine Frank-Szarecka
Redakcja techniczna – mgr inż. Paweł Ujma

Kolegium Redakcyjne:

Dr hab. inż. Piotr Tomski, prof. PCz
Dr hab. inż. Waldemar Jędrzejczyk, prof. PCz
Dr hab. inż. Anna Korombel, prof. PCz

Publikacja recenzowana.

Lista recenzentów Zeszytów Naukowych dostępna na stronie: www.wz.pcz.pl/znwz

ISSN 2083-1560

© Copyright by Wydawnictwo Wydziału Zarządzania
Politechniki Częstochowskiej
Częstochowa 2019



Wydawnictwo Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej
42-200 Częstochowa, al. Armii Krajowej 36 B
tel. 34 32 50 480, e-mail: wydawnictwo@wz.pcz.pl

SPIS TREŚCI

Słowo wstępne	5
Sebastian Bajon Charakterystyka dywestyacji w ramach restrukturyzacji podmiotu gospodarczego w sytuacji kryzysu	7
Piotr Dresler Wybór modelu relacji pomiędzy aktorami klastra w branży energetycznej	18
Agata Filipowska, Piotr Kaluźny, Michał Skrzypek Improving User Experience in e-Commerce by Application of Process Mining Techniques	30
Jarosław Jan Jasiński, Robert Salek, Anna Jasińska Computer Simulation of Logistics Processes Management – Possibilities and Solutions	41
Artur Kisiołek Kryteria wyboru oraz strategiczny wymiar koncepcji produktu poszerzonego na przykładzie rynku systemów stropowych	51
Maciej Kokotek Znaczenie środków dotacyjnych pochodzących z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020 w budowaniu wizerunku gminy inteligentnej	62
Joanna Krzywda, Barbara Majewska Social and Economic Aspects in City Management in Context of Sustainable Development	79
Anna Kuk Zarządzanie organizacją non profit w świetle relacji z jej interesariuszami	90
Izabela Kunicka Recruitment of Employees and Customer Satisfaction in the Enterprise Operating in the Franchise System – Case Study	104
Tomasz Marchewka Determinants of Silesian Dwellings Value on the Example of Storey-Dependent Variability	116
Robert Menderak Równoważenie życia prywatnego i zawodowego pracowników w przedsiębiorstwie o strukturze macierzowej – studium przypadku	128
Izabela Oleksiewicz Bezpieczeństwo informacyjne w cyberprzestrzeni a stany nadzwyczajne Rzeczypospolitej Polskiej	144
Agnieszka Pacud Innowacje pedagogiczne w zarządzaniu wiedzą w publicznych placówkach oświatowych województwa śląskiego w latach 2016-2017	154
Leszek Panasiewicz Strategie formowania przekonań jako aspekt kultury organizacyjnej przedsiębiorstwa	167

Iłona Pawełoszek, Jędrzej Wieczorkowski, Magdalena Jurczyk-Bunkowska Otwarte dane jako źródło innowacyjnych modeli biznesowych	179
Damian Pilarz Ocena jakości obsługi klienta w sieci aptek	192
Przemysław Polak Wykorzystanie diagramów BPMN w opisywaniu relacji między obywatelami a instytucjami administracji państwowej	201
Ewa Sikora Public-Private Partnership and Sustainable Development in Local Government Units	214
Marcin Sołtysiak Zarządzanie projektem budowy farmy fotowoltaicznej w zakresie pozytkiwania dokumentacji – studium przypadku	222
Justyna Stawicka Znaki jakości – świadomość klientów oraz wpływ na ich decyzje zakupowe	232
Dagmara Stefańska Implementacja reform nowego zarządzania publicznego na przykładzie Stanów Zjednoczonych	249
Maciej Stępień Wybrane problemy zarządzania segregacją i recyklingiem odpadów komunalnych w Polsce	261
Marcin Surówka, Piotr Kuraś Wykorzystanie instrumentów finansowych w procesie zarządzania zasobami mieszkaniowymi jednostek samorządu terytorialnego	271
Piotr Sylwestrzak Absenteeism as a Threat to the Final Quality of Goods	280
Arkadiusz Szymański Inteligentne specjalizacje jako instrument budowania przewagi konkurencyjnej regionu	286
Kamila Tomczyk, Iłona Pawełoszek Zarządzanie relacjami z klientami banków spółdzielczych z wykorzystaniem mediów społecznościowych	302
Robert Turek, Paweł Nowodziński Świadomość i wiedza ekologiczna młodych pracowników – wyniki badań własnych	314
Rafał Tyszkiewicz Kultura organizacyjna determinantą rozwoju wartości w przedsiębiorstwie rodzinnym	325
Anna Wąsowska, Roksana Włodarczyk Evaluation of Traditional and Modern Distribution Channels in Tourist Market.....	332
Marek Winiarski Zarządzanie projektem w branży budowlanej	345

Słowo wstępne

Zaprezentowany 33 numer „Zeszytów Naukowych Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie” stanowi bogaty zbiór trzydziestu artykułów naukowych, których tematyka odzwierciedla wyjątkową dziedzinę, jaką jest zarządzanie. Czytelnicy znajdą w nim wiele interesujących publikacji, które dotyczą szerokiego spektrum problematyki funkcjonowania podmiotów gospodarczych w ujęciu przedsiębiorczości, strategii, logistyki, obsługi klienta oraz zarządzania zasobami ludzkimi. Głębokie analizy oraz interesujące badania przedstawione na łamach tego numeru harmonizują ze współczesnymi trendami oraz problematyką funkcjonowania obszaru społeczno-gospodarczego. Stanowią również odpowiedź na zapotrzebowanie informacyjne, jakim jest zdobywanie aktualnej wiedzy na tematy powiązane z działalnością przedsiębiorstw rynkowych.

Pogłębianie wiedzy o otaczającym nas świecie oraz poszukiwanie nowych rozwiązań są nieodłącznymi cechami charakteryzującymi ludzi, którzy stanowią błądź o przyszłości. Autorzy prezentowanych artykułów w znakomity sposób przekazują Czytelnikowi treści własnych badań oraz płynące z nich wnioski, które świadczą nie tylko o uzyskanych wynikach, lecz także pozwalają odkrywać i zrozumieć złożoność procesów zachodzących w obszarze zarządzania.

Bieżący numer „Zeszytów Naukowych Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie” został stworzony w celu promowania i propagowania wiedzy z zakresu zarządzania. Jest również owocem prac grupy przychylnych ludzi, którym należą się serdeczne podziękowania.

Redakcja

Preface

The 33rd issue of the "Scientific Journal of Czestochowa University of Technology. Management" is a rich collection of thirty scientific articles, the subject of which reflects the unique domain that management is. Readers will find there many interesting publications that touch upon a broad spectrum of issues related to the functioning of business entities in terms of entrepreneurship, strategy, logistics, customer service as well as human resource management. The deep analyses and interesting research presented in the pages of this issue harmonize with the contemporary trends and issues of the functioning of the socio-economic area. They are also a response to the demand for information, which is to acquire current knowledge on topics related to the activities of market enterprises.

Developing knowledge about the world around us and searching for new solutions are inherent features characterizing people who will form the future. The authors of the presented articles provide the reader with the content of their own research and the conclusions drawn from it, which testify not only to the obtained results, but also allow one to discover and understand the complexity of processes taking place in the area of management.

The current issue of the "Scientific Journal of Czestochowa University of Technology. Management" was created to promote and disseminate knowledge in the field of management. It is also the fruit of the work of a group of friendly people, who deserve a heartfelt thanks.

Editorial board