

**ZESZYTY NAUKOWE
POLITECHNIKI CZĘSTOCHOWSKIEJ**

**RESEARCH REVIEWS
OF CZESTOCHOWA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY**

**ZARZĄDZANIE
MANAGEMENT**

Nr 34

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)
Prof. dr hab. Dorota Jelonek 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. Klaudia Smołąg, prof. PCz
Dr hab. inż. Agnieszka Wójcik-Mazur
Dr hab. inż. Agata Mesjasz-Lech, prof. PCz

Publikacja recenzowana.

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

ISSN 2083-1560

© Copyright by Wydawnictwo Politechniki Częstochowskiej
Częstochowa 2019



Wydawnictwo Politechniki Częstochowskiej
42-200 Częstochowa, ul. Dąbrowskiego 69, tel. 34 325 04 80
www.wydawnictwo.pcz.pl

SPIS TREŚCI

Słowo wstępne	5
Tadeusz Jakub Chruściel Zarządzanie procesami usługowymi w samorządowych przedsiębiorstwach gospodarki komunalnej	7
Aleksandra Czarnecka, Bartosz Sobotka Strategia miasta jako narzędzie rozwoju lokalnego. Analiza uwarunkowań gospodarczych na przykładzie Częstochowy	21
Lyudmyła Dzhuguryan, Stanisław Iwan, Iryna Marchuk Zarządzanie jakością kształcenia w szkolnictwie wyższym na podstawie monitoringu procesu edukacyjnego	38
Agnieszka Dziezic, Stanisław Malinowski, Radomir Kana Wybrane aspekty współczesnego zarządzania – narzędzia kontroli nad społeczeństwem na przykładzie Egiptu	50
Piotr Górski, Ewa Ryłko, Edyta Woźniak Godzenie ról zawodowych i rodzinnych w perspektywie teoretyków i praktyków	61
Piotr Karczewski Analiza poziomu ubankowienia społeczeństwa w Polsce w kontekście rozwoju bankowości internetowej i mobilnej	70
Urszula Knop Zarządzanie czasem w bibliotece szkoły wyższej	81
Bartosz Kokot, Marcin Pryciak Narodowe Systemy Innowacji Unii Europejskiej w zarządzaniu przedsiębiorstwami	91
Wojciech Nowak, Aneta Gryc, Tomasz Nowak Studium przypadku wpływu wieku pracowników na zaangażowanie w pracę dla częstochowskiego przedsiębiorstwa produkcyjnego w aspekcie zarządzania	105
Arnold Pabian, Barbara Pabian, Bogdan Buyak Komunikacja niewerbalna w kontaktach biznesowych z cudzoziemcami	114
Paulina Sojda, Ewa Lepiarska Zarządzanie kompetencjami pracowników w przedsiębiorstwie usługowym ...	123

Dagmara Stefańska, Dagmara Bubel, Agnieszka Barcik Zarządzanie kapitałem intelektualnym w perspektywie nowego zarządzania publicznego	135
Marcin Surówka, Agnieszka Thier, Irvin Tyli Zastosowanie obiegów zamkniętych w zarządzaniu gospodarką wodną	145
Agnieszka Synowiec Wykorzystanie Internetu rzeczy w zarządzaniu inteligentnym miastem	155

Słowo wstępne

Zaprezentowany 34. numer „Zeszytów Naukowych Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie” stanowi 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. Przedstawiona problematyka zarządzania jest nacechowana wielowariantowym, zróżnicowanym podejściem, w dużym stopniu zależnym od dziedziny, której dotyczy. Złożoność opracowań tego fenomenu sprawiła, iż jest on w ciągłym rozwoju i nie można odnosić się w tym przypadku tylko do podejścia teoretycznego i pewnego schematu organizacyjnego, który znajduje praktyczne zastosowanie w procesach zarządzania przedsiębiorstwem. A zatem prezentowane artykuły numeru 34. „Zeszytów Naukowych”, jako transfer teoretyczno-praktyczny, mogą stać się obszarem wiedzy przydatnej dla gospodarek innych narodów, importu wiedzy, know-how, standardów, procedur, wpływając na nabywanie doświadczenia z naukowej współpracy, w tym również międzynarodowej. Różnorodność prezentowanych tematów umożliwia wyłanianie rozmaitych obszarów, pozwalając na ciągle zwiększanie potencjału zasobów wiedzy i na transfer wiedzy teoretycznej oraz umiejętności do otoczenia. Autorzy poszczególnych artykułów przedstawiają pojawienie się różnych koncepcji zarządzania jako elementarnego procesu konstytuującego rzeczywistość, a z drugiej strony prezentują koncepcje odnoszące się do sfery społecznej, ukazując ją również jako pewne działanie umożliwiające funkcjonowanie i obcowanie ludzi w organizacjach. Mamy nadzieję, że przedstawione badania otwierają nową perspektywę dla analizy zarządzania w nowym wymiarze, przypisując jej cechy nietypowe, umożliwiając mobilne samotworzenie pod wpływem zmieniającego się otoczenia, że odsłaniają nowy obraz tego, co również społeczne, a zarazem związane z pojmowaniem zarządzania w kontekście globalizacji gospodarczej. W tym miejscu pragniemy wyrazić podziękowanie Autorom, którzy przyczynili się do powstania tego numeru i szerzenia wiedzy teoretyczno-praktycznej w zakresie zarządzania, a jednocześnie wyrażamy przekonanie, iż numer 34. „Zeszytów Naukowych Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie” spotka się z zainteresowaniem szerokiego grona odbiorców.

Redakcja

Preface

The presented 34th issue of the "Scientific Journal of Czestochowa University of Technology. Management" is a collection of fourteen scientific articles, the topics of which reflect the study of the management process. The authors of the individual studies try to go beyond traditional concepts and definitions of management, wishing to show the diversity of variants of its understanding. The presented issues of management are characterized by a multivariate, diverse approach, largely dependent on the field it concerns. The complexity of the elaboration of this phenomenon has led to the fact that it is constantly developing and cannot refer only to the theoretical approach or a certain organizational scheme that finds practical application in business management processes. Thus, the presented articles of 34th issue of the "Scientific Journal", as a theoretical and practical transfer, can become an area of knowledge useful for other nations' economies, the import of knowledge, know-how, standards, and procedures, influencing the acquisition of experience in both national as well as international scientific cooperation. The diversity of the presented topics enables the emergence of a variety of areas, allowing a continuous increase in the potential of knowledge resources and transfer of theoretical knowledge and skills to the environment. The authors of particular articles present the appearance of various concepts of management as an elementary process constituting reality, and on the other hand, they present concepts referring to the social sphere, showing it also as a certain activity enabling the functioning and communion of people in organizations. We hope that the presented research opens a new perspective for the analysis of management in a new dimension, assigning to it unusual features, allowing mobile self-development under the influence of the changing environment, which reveal a new image of what is also social, and at the same time related to the understanding of management in the context of economic globalization. At this point, we would like to thank the authors who contributed to the creation of this issue and to the spreading of theoretical practical knowledge in the field of management, and at the same time we express our conviction that the 34th issue of the "Scientific Journal of Czestochowa University of Technology. Management" will meet the interest of a wide audience.

Editorial board