

**ZESZYTY NAUKOWE
POLITECHNIKI CZĘSTOCHOWSKIEJ**

**RESEARCH REVIEWS
OF CZESTOCHOWA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY**

**ZARZĄDZANIE
MANAGEMENT**

Nr 47

redakcja
Małgorzata Okręglika

Częstochowa 2022

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 Biniak-Poskart
Redaktor statystyczno-techniczny – dr inż. Ilona Pawełoszek
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 2022



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
Sławomir Rogowski Wybrane regulacje ustawowe a doskonalenie zarządzania jakością w mediach publicznych	7
Magdalena Roman Zarządzanie budżetem jednostki samorządu terytorialnego i strategią rozwoju 2030+	22
Joanna Rudawska The One Stop Shop Model – A Case Study of a Digital Innovation Hub	32
Anna Elżbieta Sawicka Cyberbezpieczeństwo jako współczesne wyzwanie w zarządzaniu małym i średnim przedsiębiorstwem	45
Piotr Szamrowski Facebook jako narzędzie kreowania relacji w organizacjach pożytku publicznego w dobie pandemii COVID-19	65
Rafał Szrajnert Heurystyki i błędy poznawcze w codziennej pracy z perspektywy zarządzania marketingiem w przedsiębiorstwie	76
Agnieszka Tylec, Patrycja Kokot-Stępień Zmiany w zakresie zasad dokonywania potrąceń z wynagrodzeń za pracę w kontekście regulacji Polskiego Ładu	88
Kamil Wójcik Logistyczna obsługa klienta na przykładzie przedsiębiorstwa z branży usług kurierskich, ekspresowych i paczkowych	101

Słowo wstępne

W skład numeru 47. „Zeszytów Naukowych Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie” wchodzi osiem artykułów naukowych autorstwa doświadczonych przedstawicieli nauki oraz młodych naukowców. Prezentowane publikacje opierają się zarówno na rozważaniach teoretycznych, dokonanych na podstawie przeglądu literatury krajowej i międzynarodowej, jak i empirycznych, zawierających oryginalne analizy, oceny, dyskusje i wnioski. Tematyka podjęta w niniejszych artykułach dotyczy nauk o zarządzaniu i jakości i obejmuje m.in. takie zagadnienia, jak: zarządzanie budżetem jednostek samorządu terytorialnego; cyberbezpieczeństwo w zarządzaniu przedsiębiorstwem; model One Stop Shop (OSS); Facebook jako narzędzie kreowania relacji w organizacjach pożytku publicznego w czasie pandemii COVID-19; logistyczna obsługa klienta; wybrane regulacje ustawowe w kontekście doskonalenia zarządzania jakością w mediach publicznych; heurystyki i błędy poznawcze w codziennej pracy z perspektywy zarządzania marketingiem w przedsiębiorstwie; zmiany w zakresie zasad dokonywania potrąceń z wynagrodzeń za pracę w kontekście regulacji Polskiego Ładu. Od strony merytorycznej każdy z zamieszczonych tekstów stanowi wartość dodaną dla naukowców, studentów i praktyków zarządzania. Zagadnienia prezentowane przez Autorów niniejszych artykułów są niezwykle interesujące i zajmujące, zaś podjęta w nich dyskusja i wnioskowanie są szczególnie istotne w dobie obecnie panującego kryzysu polityczno-gospodarczego, potwierdzając tym samym aktualność omawianych treści.

Jako Zespół Redakcyjny wyrażamy nadzieję, że bieżący numer „Zeszytów Naukowych Politechniki Częstochowskiej. Zarządzanie” zyska zainteresowanie szerokiego grona Czytelników i będzie stanowił zarówno cenne źródło wiedzy, jak i inspirację do dalszego zgłębiania prezentowanych tematów.

Redakcja

Preface

Edition number 47 of “Research Reviews of Czestochowa University of Technology. Management” includes eight scientific articles written by experienced researchers and young researchers. The presented publications are based both on theoretical considerations, made on the basis of a review of national and international literature, and empirical considerations, containing original analyses, assessments, discussions and conclusions. The topics discussed in these articles concern management and quality sciences and include such issues as: managing the budget of local government units; cybersecurity in company management; the One Stop Shop (OSS) model; Facebook as a tool for creating relations in public benefit organizations during the COVID-19 pandemic; logistics customer service; selected statutory regulations in the context of improving quality management in public media; heuristics and cognitive errors in everyday work from the perspective of company marketing management; changes in the rules for deductions from remuneration for work in the context of the Polish Deal regulations. From the substantive point of view, each of the published texts is an added value for researchers, students and management practitioners. The issues presented by the authors of these articles are extremely interesting and engaging, and the discussion and conclusions undertaken in them are particularly important in the current political and economic crisis, thus confirming the topicality of the content discussed.

As the Editorial Team, we hope that the current issue of “Research Reviews of Czestochowa University of Technology. Management” will attract the interest of a wide range of readers and will be both a valuable source of knowledge and inspiration for further exploration of the presented topics

Editorial Board