

SPIS TREŚCI

Wstęp.....	7
------------	---

USŁUGI PUBLICZNE

KRYSTYNA CELAREK – Informatyzacja postępowania administracyjnego – nowa jakość „usług” administracji publicznej	11
AGNIESZKA MALKOWSKA, ARKADIUSZ MALKOWSKI – Realizacja usług publicznych elementem strategii rozwoju lokalnego na przykładzie powiatu gołeniewskiego	23
BOŻENA WŁODARCZAK – Problematyka niedopasowania kwalifikacyjno- -zawodowego na rynku usług w regionie zachodniopomorskim w działaniach miejscowych instytucji rynku pracy ze szczególnym uwzględnieniem powiatowych urzędów pracy	35
ALINA PIĄTYSZEK-PYCH, JOANNA WYRWA – Analiza potencjału instytucji otoczenia biznesu w zakresie świadczenia usług wspierających rozwój przedsiębiorczości w regionie lubuskim	47

USŁUGI KOMERCYJNE

MONIKA JEDYNAK – Formuła <i>KAIZEN</i> w doskonaleniu jakości usług logistycznych	67
JOLANTA ZIEZIULA, PIOTR NOWACZYK – Zmiany własności infrastruktury małych portów morskich w Polsce a ich działalność usługowa.....	77
MARCIN PIĞŁOWSKI – Notyfikacja polskich jednostek prowadzących ocenę zgodności w zakresie dyrektyw nowego podejścia.....	91
ANNA WIKTOROWSKA-JASIK – Innowacyjność organizacyjna w usługach logistycznych	105
NATALIA WAGNER – Handel frachtowymi instrumentami pochodnymi z wykorzystaniem usług platformy BALTEX	115

ADAM BAREMBRUCH – Edukacja i wiedza finansowa a zarządzanie finansami osobistymi.....	127
AGNIESZKA GRZYBOWSKA – Nowoczesne technologie w rozwoju usług sektora bankowego	141
BEATA NOWOTARSKA-ROMANIAK – Wdrażanie orientacji marketingowej w firmach ubezpieczeniowych.....	153
ANNA WALLIS – E-ubezpieczenia jako nowa forma świadczenia usług ubezpieczeniowych.....	167
URSZULA BĄKOWSKA-MORAWSKA – Działania na rzecz wzrostu wartości konsumenckiej w usługach SPA.....	179
SEBASTIAN DUDZIAK, JACEK BORZYSZKOWSKI – Analiza oferty specjalnych pakietów pobytowych i ich wykorzystania w obiekcie hotelarskim na przykładzie Royal Park Hotel & SPA w Mielnie	193
MAŁGORZATA GRZYWIŃSKA-RĄPCA – Analiza wydatków gospodarstw domowych na rekreację i kulturę w roku 2010.....	205
JOANNA JANICKA – Wpływ ustawy o usługach turystycznych na podaż i jakość usług pilockich i przewodnickich w województwie lubelskim w latach 1997–2012.....	219
BEATA KOLNY – Mocne i słabe strony przedsiębiorstw świadczących usługi zagospodarowujące czas wolny na tle szans i zagrożeń w otoczeniu	231
MAGDALENA KULBACZEWSKA, ROBERT KUBICKI – Udział turystów zagranicznych w turystyce uzdrowiskowej województwa zachodnio-pomorskiego	247
KATARZYNA ORFIN – Kształtowanie marki na rynku usług turystycznych.....	261
ALEKSANDER PANASIUK – Determinanty funkcjonowania regionalnego systemu informacji turystycznej	271
ANNA KALINOWSKA-ŻELEŹNIK, MARTA SIDORKIEWICZ – Identyfikacja usług wybranych produktów turystyki biznesowej. Ujęcie marketingowe	283
PIOTR MURYJAS, MATEUSZ MURYJAS – E-usługi w obszarze marketingu internetowego realizowane z wykorzystaniem narzędzi IT	297
JULIA WOJCIECHOWSKA-SOLIS – Analiza jakości usług biur podróży województwa lubelskiego za pomocą metody SERVQUAL.....	311

KAMILA MAŃKO, ANETA WOLNA-SAMULAK, MONIKA STANKIEWICZ – Globalizacja rynku usług turystycznych	325
KATARZYNA ZIOŁO – Skuteczna motywacja pracowników i jej wpływ na budowanie przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstwa w sektorze usług turystycznych	337
KATARZYNA DZIEWANOWSKA, MONIKA SKOREK – Wprowadzanie nowej usługi na rynek na przykładzie portalu Cogitors.pl	351
IZABELA OLSZEWSKA – Model B2B świadczenia usług informatycznych – cechy i wyznaczniki konkurencyjności	363
MAREK SYLWESTRZAK, ANNA STOLARCZYK – <i>E-commerce</i> w Poczcie Polskiej w świetle rozwiązań wybranych zagranicznych operatorów pocztowych	373
MAREK GNUSOWSKI – Wpływ globalizacji na polski rynek usług prawniczych	385
ALEKSANDRA ŁAPKO – Żeglarskie usługi szkoleniowe na przykładzie oferty województwa zachodniopomorskiego	395
DANUTA KUNECKA – Aktualne problemy zarządzania zasobami ludzkimi w sektorze usług medycznych w Polsce	409
MAGDALENA MAJCHRZAK – Rola i funkcje usług biznesowych w gospodarce narodowej	419
AGNIESZKA ORFIN – Usługi prawnicze XXI wieku	431
MONIKA WAWER – Rozwój rynku usług szkoleniowych w Polsce – teraźniejszość i przyszłość	443
DARIA MOTAŁA – Zastosowanie nowoczesnych metod zarządzania w wybranych przedsiębiorstwach sektora gazowniczego – wnioskowanie na podstawie analizy skupień	455
MAGDALENA RZEMIENIAK – Rozwój usług merchandisingowych – uwarunkowania i tendencje zmian na przykładzie branży odzieżowej	469
AGNIESZKA MATUSZCZAK – Specyfika usług świadczonych na rynku KEP ..	481
ANNA STOLARCZYK, MAREK SYLWESTRZAK – Podatek VAT w usługach pocztowych – Polska na tle innych krajów UE	495

ANNA STOLARCZYK, MAREK SYLWESTRZAK – Ostatni etap liberalizacji krajowego rynku usług pocztowych – porównanie działalności Poczty Polskiej i wybranych operatorów alternatywnych	505
MAREK SYLWESTRZAK, ANNA STOLARCZYK – Analiza finansowa operatorów pocztowych w Polsce przed liberalizacją rynku	519
WERONIKA TOSZEWSKA – Ocena procesu usługowego przez klientów Poczty Polskiej SA	533
MAŁGORZATA OKRĘGLICKA – Usługi pośrednictwa w obrocie nieruchomościami a finansowe usługi komplementarne	545
PIOTR TOMSKI – Usługi pośrednictwa na rynku nieruchomości. Kontekst etyczny relacji pośrednik–klient	557
MAŁGORZATA GOTOWSKA, TATIANA KUTA, AGNIESZKA BOLIŃSKA – „Odświeżanie” marki Estée Lauder i jego wpływ na poprawę wizerunku wśród konsumentów	573