

SPIS TREŚCI

Wstęp.....	7
------------	---

TEORIA USŁUG

KAZIMIERZ ROGOZIŃSKI – Definicja usługi i to, co poniżej	11
BARBARA IWANKIEWICZ-RAK – Usługi społeczne – kryteria wyboru miejsca i formy konsumpcji.....	25
MAŁGORZATA MARZEC – Wymiary zaufania w procesie świadczenia usług ..	37
AGNIESZKA SZCZUDLIŃSKA-KANOŚ – Polityczne uwarunkowania świadczenia usług społecznych.....	51
WIESŁAW URBAN – Jakość z punktu widzenia systemu świadczenia usługi	65
ROBERT WOLNY – E-usługi jako przedmiot badań ekonomicznych.....	77

FUNKCJONOWANIE SEKTORA USŁUG

GRAŻYNA WOLSKA – Kodeksy etyczne w sektorze usług. Teoria a praktyka ...	93
MIROŚLAWA PLUTA-OLEARNIK – Badanie zachowań firm oferujących usługi na rynku zagranicznym	105
WŁODZIMIERZ DELUGA, ARTUR BOKRZAŃSKI – Sprzedaż detaliczna w Polsce z wykorzystaniem Internetu.....	119
GRZEGORZ BARAN, MAŁGORZATA MARZEC – Rola zaufania opartego na kompetencjach w zaangażowaniu klientów w proces świadczenia usług ..	137
ANNA CUDOWSKA-SOJKO – Globalizacja a polska wymiana usług.....	151
PIOTR JEDYNAK – Standardy zarządzania jakością usług w e-commerce.....	165
BARBARA MRÓZ-GORGONŃ – Zarządzanie marką polskich sieci franczyzowych w kontekście tworzenia ich wizerunku.....	179
RICHARD NICHOLLS – Zagadnienie wieku w relacjach pomiędzy konsumentami usług.....	191

JAN SMUTEK – Migracje ludności na tereny podmiejskie a rozwój usług w obszarach metropolitalnych w Polsce w latach 2000–2010	203
MAGDALENA M. STUSS – Outsourcing personalny w sektorze usług.....	217
KAROL ŚLEDZIK – O firmach usługowych działających w gospodarce opartej na wiedzy	229
SŁAWOMIR ZAPŁATA – Systemowe zarządzanie ciągłością działania BS 25999 w działalności usługowej	241

KSZTAŁCENIE W USŁUGACH

MONIKA DOBSKA – Kształcenie w zakresie zarządzania a wymogi na rynku usług medycznych.....	255
ROMAN DORCZAK – Znaczenie systemu ewaluacji oświaty (SEO) dla poprawy jakości usług edukacyjnych.....	265
JAN FAZLAGIĆ – Kształtowanie kompetencji przywódczych w sektorze usług jako wyzwanie dla szkolnictwa wyższego	275
HANNA GOŁAŚ, MAŁGORZATA JASIULEWICZ-KACZMAREK, JOANNA KAŁKOWSKA, ANNA MAZUR, HANNA WŁODARKIEWICZ-KLIMEK – Wdrażanie i certyfikacja systemu zarządzania jakością na wydziale wyższej uczelni	291
HANNA GOŁAŚ, MAŁGORZATA JASIULEWICZ-KACZMAREK, JOANNA KAŁKOWSKA, ANNA MAZUR, HANNA WŁODARKIEWICZ-KLIMEK – Kształtowanie wewnętrznego systemu zapewnienia jakości w uczelniach wyższych.....	303
JOANNA KOŁODZIEJCZYK – Społeczne konsekwencje marketingu w edukacji	315
NATALIA PAWLAK, IZABELA KUDELSKA – Zastosowanie metod wspomagających proces kształcenia na uczelni wyższej	325
DANUTA KUNECKA, DOROTA PROCIAK – Standardy kształcenia w obszarze ekonomiki i zarządzania na kierunkach medycznych	337
KATARZYNA LECHOWICZ, MARCIN ŁUSZCZYK – Zmiany standardów kształcenia w szkolnictwie zawodowym w zakresie usług w Polsce	349

ANNA MAZUREK-KUSIAK – Usługi edukacyjne świadczone przez lubelskie muzea jako nowa forma wspomagająca proces kształcenia.....	361
KATARZYNA RAGIN-SKORECKA, IZABELA KUDELSKA – Wykorzystanie gier symulacyjnych w rozwoju kompetencji zawodowych i społecznych studentów uczelni technicznych	375
ANNA SAMMEL, ANNA JĘCZMYK – Usługi edukacyjne w gospodarstwach agroturystycznych zrzeszonych w sieci „Zagroda Edukacyjna”.....	389