

BIBLIOGRAFIA

- Adamczyk J., Nitkiewicz T.: *Programowanie zrównoważonego rozwoju przedsiębiorstwa*, PWE, Warszawa 2007.
- Adamczyk W.: *Rachunek kosztów jakości cyklu życia produktu w tworzonej wartości*, [w:] Sikora T. (red.): *Koncepcje zarządzania jakością. Doświadczenia i perspektywy*, Wydawnictwo Naukowe PTTŻ, Kraków 2008.
- Bagiński J. (red.): *Menedżer Jakości. Jakość, środowisko, bezpieczeństwo*, Politechnika Warszawska, Warszawa 2000.
- Bank J.: *Zarządzanie przez jakość*, Gebethner i Spółka, Warszawa 1996.
- Bank J.: *The Essence of Total Quality Management*, wyd. 2., Financial Times Prentice Hall, Harlow, 2000.
- Barcik R., Jakubiec M.: *Kompleksowe zarządzanie jakością. Ustalanie kolejności działań w strategii TQM*, [w:] Sikora T. (red.): *Koncepcje zarządzania jakością. Doświadczenia i perspektywy*, Wydawnictwo Naukowe PTTŻ, Kraków 2008.
- Barcik R., Biesok G., Jakubiec M. (red.): *Przedsiębiorczość. Rozwój. Zarządzanie*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej, Bielsko-Biała 2010.
- Barcik A., Dziwiński P., Jakubiec M.: *Management of enterprise in the 21st century. Conditions and perspectives of growth*, Difin, Warszawa 2015.
- Beckford J.: *Quality: A Critical Introduction*, Routledge, London, 1998.
- Berdowski J.B.: *Antologia myśli o jakości*, Wydawnictwo Biuro Zarządzania Jakością, Środowiskiem i BHP, Warszawa 2016.
- Bieniok H.: *Metody sprawnego zarządzania. Planowanie, organizowanie, motywowanie i kontrola*, wyd. I, Placet, Warszawa 1997.
- Bieniok H. (red.): *Podstawy zarządzania przedsiębiorstwem. Pojęcia, funkcje, zasady, zasoby*, wyd. III, Akademia Ekonomiczna im. K. Adamieckiego, Katowice, 1999.
- Bitkowska A.: *Zarządzanie procesowe we współczesnych organizacjach*, Difin, Warszawa 2013.
- Biznes tom I, praca zbiorowa, *Zarządzanie firmą cz. 1*, PWN, 2007.
- Bogacz P., Migza M.: *Projekt optymalizacji procesu produkcji szyb samochodowych z wykorzystaniem elementów metodologii Six Sigma*, [w:] Dudek M., Howaniec H., Sala D., Waszkielewicz W. (red.): *Inżynieria produkcji. Problemy jakości i zarządzania produkcją*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej, Bielsko-Biała 2013.
- Borawski P., Brennan M.: *The Baldrige Model: An Integrated and Aligned Systems Approach to Performance Excellence*, „Journal of Association Leadership”, Summer, 2008.

- Borowiecki R., Kaczmarek J. (red.): *Zarządzanie przedsiębiorstwem w warunkach współczesnych wyzwań gospodarczych. Modele, metody, procesy*, Wydawnictwo Fundacja Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2014.
- Borowiecki R., Jaki A. (red.): *Restrukturyzacja w obliczu wyzwań gospodarki globalnej*, Wydawnictwo Fundacja Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2014.
- Borowiecki R., Rojek T. (red.): *Kształtowanie relacji partnerskich i form współdziałania współczesnych przedsiębiorstw. Strategie. Procesy. Narzędzia*, Wydawnictwo Fundacja Rozwoju Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2015.
- Borys T., Rogala P.: *Armand Vallin Feigenbaum*, Problemy Jakości 2002, nr 11.
- Borys T., Rogala P.: *Orientacja na wyniki – modele, metody i dobre praktyki*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław, 2012.
- Borys T., Rogala P., Skowron P. (red.): *Zrównoważony rozwój organizacji – odpowiedzialne zarządzanie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław, 2015.
- British Quality Association Newsletter*, British Quality Association, London, 1989.
- Brzóska J.: *Wdrażanie i dyfuzja innowacji a zmiany modeli biznesu przedsiębiorstw*, [w:] Borowiecki R., Kaczmarek J. (red.): *Zarządzanie przedsiębiorstwem w warunkach współczesnych wyzwań gospodarczych. Modele, metody, procesy*, Wydawnictwo Fundacja Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2014.
- Buchacz T.: *Model EFQM w praktyce. Uczenie się Modelu EFQM*, „ABC Jakości” 2006, nr 1.
- Bugdol M.: *Zarządzanie jakością w urzędach administracji publicznej – teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2008.
- Burnett K.: *Relacje z kluczowymi klientami*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2002.
- Byrne S., Schaefer Ch.: *The Baldrige Program: Self-assessment for continuous improvement*, www.baldrige.nist.gov, 2006.
- Certo S.C., Certo S.T.: *Modern management – concepts and skills*, 11th edition, Prentice Hall, New Jersey 2009.
- Cholewicka-Goździk K.: *Kompleksowa ocena jakości*, PWN, Warszawa 1984.
- Cholewicka-Goździk K.: *Istota zarządzania jakością*, „Problemy Jakości” 6/2008.
- Cole G.A.: *Strategic Management*, DP Publications Ltd., London, 1994.
- Crosby P.B.: *Quality is free: The Art Of Making Quality Certain*, McGraw-Hill, New York 1979.
- Czekaj J., Ziębicki B.: *Współczesne modele biznesu w świetle rozwoju teorii organizacji i zarządzania*, [w:] Borowiecki R., Kaczmarek J. (red.): *Zarządzanie przedsiębiorstwem w warunkach współczesnych wyzwań gospodarczych. Modele, metody, procesy*, Wydawnictwo Fundacja Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2014.
- Czyż M.: *Zarządzanie kapitałem intelektualnym w przedsiębiorstwie we współczesnych warunkowaniach globalnych*, [w:] Borowiecki R., Jaki A. (red.): *Restrukturyzacja w obliczu wyzwań gospodarki globalnej*, Wydawnictwo Fundacja Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2014.
- Daft R.L.: *New era of management*, 9th edition, South-Western, Cengage Learning, Canada, 2010.
- Dahlgard J.J., Kristensen K., Kanji G.K.: *Podstawy zarządzania jakością*, PWN, Warszawa 2000.
- Decyzja Parlamentu Europejskiego i Rady nr 768/2008/WE z 9 lipca 2008 r., w sprawie ogólnych ram dotyczących wprowadzania produktów do obrotu, uchylająca decyzję Rady 93/465/EWG.

- Directive 98/34/EC of the European Parliament and of a Council of 22 June 1998 laying down a procedure for the provision of information in the field of technical standards and regulations.
- Drucker P.F.: *Zarządzanie XXI wieku*, MUZA S.A., Warszawa 2000.
- Duchniewicz S. (red.): *Metody organizacji i zarządzania. Teoria i praktyka*, wyd. II, PTM, Warszawa 2005.
- Dudek M., Byzdra P.: *Klasyfikacja wybranych narzędzi produkcji w klasie światowej*, [w:] Dudek M., Howaniec H., Sala D., Waszkielewicz W. (red.): *Inżynieria produkcji. Problemy jakości i zarządzania produkcją*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Techniczno-Humanistycznej, Bielsko-Biała 2013.
- Dudek M., Howaniec H., Sala D., Waszkielewicz W. (red.): *Inżynieria produkcji. Problemy jakości i zarządzania produkcją*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej, Bielsko-Biała 2013.
- Dwyer F., Tanner J.: *Business Marketing – connecting strategy, relationships and learning*, McGraw-Hill, New York, 2009.
- Dyche J.: *CRM – relacje z klientami*, Helion, Gliwice, 2002.
- Dyrektywa Rady z 25 lipca 1985 r., dotycząca odpowiedzialności za wadliwe wyroby (85/374/EEC).
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego z 22 czerwca 1998 r., ustanawiająca procedurę udzielania informacji w dziedzinie norm i przepisów technicznych oraz zasad dotyczących usług społeczeństwa informatycznego (98/34/WE), z późn. zm., zastąpiona jednolitym tekstem 2006/96/WE.
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2001/95/WE z 3 grudnia 2001 r., w sprawie ogólnego bezpieczeństwa wyrobów.
- Dziadkowiec J.: *Wybrane metody badania i oceny jakości usług*, „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie” 717/2006.
- Edwards P., Edwards S., Clampitt D.: *Niech klienci tłoczą się u Twoich drzwi*, Helion, Gliwice, 2006.
- EFQM Transition Guide – how to upgrade to the EFQM Excellence Model 2010*, Brussels 2009.
- Frąś J.: *Kompleksowe zarządzanie jakością w logistyce*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Logistyki w Poznaniu, Poznań, 2013.
- Fura B.: *System zarządzania środowiskowego a konkurencyjność przedsiębiorstw w warunkach rozwoju zrównoważonego*, [w:] Skrzypek E. (red.): *Innowacje i ryzyko w nowej gospodarce*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2014.
- Garbarski L.: *Zachowanie nabywców*, PWE, Warszawa 2000.
- Giemza M., Sikora T. (red.): *Wielowymiarowość systemów zarządzania*, Wydawnictwo Naukowe PTTŻ, Kraków 2015.
- Gierszewska G., Romanowska M.: *Analiza strategiczna przedsiębiorstwa*, wyd. IV zm., PWE, Warszawa 2009.
- Grela G., Hofman M., Piasecka A.: *Podejście procesowe w organizacjach zorientowanych jakościowo*, [w:] Borys T., Rogala P.: *Orientacja na wyniki – modele, metody i dobre praktyki*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław, 2012.
- Griffin R.W.: *Podstawy zarządzania organizacjami*, PWN, Warszawa 2004.

- Grudowski P., Czarnacki A.: *Uwarunkowania wykorzystania metodyki Six Sigma w sektorze MŚP z uwzględnieniem możliwości zastosowania aplikacji komputerowych*, „Prace i Materiały Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Gdańskiego”, Gdańsk 2012, 3 (1).
- Grudowski P., Wiśniewska M.: *Six Sigma w małych i średnich przedsiębiorstwach. Puste basło czy konieczność?*, [w:] Borys T., Rogala P., Skowron P. (red.): *Zrównoważony rozwój organizacji – odpowiedzialne zarządzanie*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław, 2015.
- Grudzewski W.M., Hejduk I.K.: *Metody projektowania systemów zarządzania*, Difin, Warszawa 2004.
- Gulati R.: *Trust in inter-organizational relations: State of the art. And promising directions for future research*, 5th International Workshop on Trust Within and Between Organization, Madrid 2010.
- Hamrol A., Mantura W.: *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*, PWN, Warszawa – Poznań 1998.
- Hamrol A.: *Zarządzanie jakością z przykładami*, wyd. II zmienione, PWN, Warszawa 2008.
- Henrykowski W.: *System oceny zgodności w UE. Pięć lat po akcesji. Historia-Teraźniejszość*, Wydawnictwo PERT, Warszawa 2009.
- Iwasiewicz A.: *Zarządzanie jakością. Podstawowe problemy i metody*, PWN, Warszawa–Kra-ków 1999.
- Iwiński J. (red.): *Badanie i ocena jakości artykułów przemysłowych*, PWE, Warszawa 1974.
- Jachnis A., Terelak T.F.: *Psychologia konsumenta i reklamy*. Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 1998.
- Jakubiec M., Cebrat K.: *Obsługa klienta drogą przedsiębiorstwa do sukcesu. Nowoczesne rozwiązania w obsłudze klienta*, [w:] Barcik R. (red.): *Logistyka – Perspektywy u progu wspólnej Europy*, Akademia Techniczno-Humanistyczna, Bielsko-Biała 2004.
- Jakubiec M., Cebrat K.: *Klient zasobem przedsiębiorstwa – rozważania na temat nowoczesnych rozwiązań w obsłudze klienta*, w: *Materiały Konferencyjne III Konferencji Naukowej Nowoczesne tendencje w logistyce*, Węgierska Górka, 2004.
- Jakubiec M., Barcik R.: *Quality awards as models of improvement of companies' quality*, [w:] Barcik R., Biesok G., Jakubiec M. (red.): *Przedsiębiorczość. Rozwój. Zarządzanie*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej, Bielsko-Biała 2010.
- Jakubiec M.: *Samoocena systemu zarządzania jakością według normy ISO 10014:2006* [w:] Kurowska-Pysz J. (red.) *Nowe trendy w rozwoju przedsiębiorczości. Innowacyjność akademicka*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej, Bielsko-Biała 2012.
- Jakubiec M.: *Metody i narzędzia zarządzania jakością*, [w:] Bylinko L., Jakubiec M., Kubański M. (red.): *Zarządzanie XXI wieku. Zarządzanie logistyką i jakością*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej, Bielsko-Biała 2012.
- Jakubiec M., Kurowska-Pysz J.: *Jakość kształcenia zawodowego na pograniczu polsko-czeskim jako determinanta konkurencyjności przedsiębiorstw*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej, Bielsko-Biała 2013.
- Jakubiec M.: *Zarządzanie jakością jako czynnik rozwoju wyrobów medycznych*, „Zeszyty Naukowe Organizacja i Zarządzanie” 2013, nr 54, Wydawnictwo Politechnika Łódzka.

- Jakubiec M.: *Model zarządzania jakością wyrobów medycznych – wyniki badań*, [w:] „Zeszyty Naukowe Organizacja i Zarządzanie” 2013, nr 54, Wydawnictwo Politechnika Łódzka.
- Jakubiec M.: *Europejski system oceny zgodności wyrobów medycznych*, [w:] M. Dudek, H. Howaniec, D. Sala, W. Waszkielewicz (red.): *Inżynieria produkcji. Problemy jakości i zarządzania produkcją*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Techniczno-Humanistycznej, Bielsko-Biała 2013.
- Jakubiec M.: *Polski system oceny zgodności wyrobów medycznych*, [w:] M. Dudek, H. Howaniec, D. Sala, W. Waszkielewicz (red.): *Inżynieria produkcji. Problemy jakości i zarządzania produkcją*, Wydawnictwo Naukowe Akademii Techniczno-Humanistycznej, Bielsko-Biała 2013.
- Jakubiec M.: *Wybrane aspekty funkcjonowania zintegrowanego systemu zarządzania*, [w:] Skrzypek E. (red.): *Jakość jako czynnik sukcesu w nowej gospodarce*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2014.
- Jakubiec M.: *Działania innowacyjne czynnikiem rozwoju przedsiębiorstwa*, „Nauki o Zarządzaniu” 2016, nr 1(26), Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu.
- Jakubiec M., Barcik R.: *Wybrane aspekty konkurencyjności przedsiębiorstwa*, [w:] Sroka W. (red.): *Zarządzanie współczesnym przedsiębiorstwem. Uwarunkowania, trendy, perspektywy*, Wydawnictwo TNOiK „Dom Organizatora”, Toruń, 2016.
- Jakubiec M., Brodnicka E.: *Kaizen concept in the process of a quality improvement in the company*, „Research on Enterprise in Modern Economy – Theory and Practice” 2016, No. 1.
- Jakubiec M., Jakubczak A.: *Wdrażanie Lean Manufacturing w przedsiębiorstwie produkcyjnym z perspektywy pracownika – case study*, „Marketing i Rynek” 2016, nr 7.
- Jazdon A.: *Doskonalenie zarządzania jakością*, Oficyna Wydawnicza OPO, Bydgoszcz 2001.
- Juran J.M.: *Quality Control Handbook*, New York, McGraw-Hill 1974.
- Juran J.M., Gryna F. M.: *Quality Planning and Analysis*, McGraw-Hill, New York 1980.
- Kalinowski T.B.: *Innowacyjność przedsiębiorstw a systemy zarządzania jakością*, Oficyna a Wolters Kluwer business, Warszawa 2010.
- Karaszewski R.: *TQM – teoria i praktyka*, Wydawnictwo Dom Organizatora, Toruń 2001.
- Karaszewski R.: *Najważniejsze modele zarządzania jakością skodyfikowane w programach wybranych krajowych i międzynarodowych nagród jakości*, „Problemy Jakości” 2006, nr 2.
- Karaszewski R.: *Nowoczesne koncepcje zarządzania jakością*, TNOiK, Toruń, 2006.
- Kawecka-Wyrzykowska E., Synowiec E. (red.): *Unia Europejska, tom I*, Instytut Koniunktur i Cen Handlu Zagranicznego, Warszawa 2004.
- Kazojć K.: *Zarządzanie jakością w organizacjach*, [w:] Borowiecki R., Kaczmarek J. (red.): *Zarządzanie przedsiębiorstwem w warunkach współczesnych wyzwań gospodarczych. Modele. Metody. Procesy*, Wydawnictwo Fundacja Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2014.
- Kiba-Janiak M.: *Wykorzystanie metody Servqual do analizy jakości usług w obszarze transportu zbiorowego*, [w:] Borys T., Rogala P. (red.): *Orientacja na wyniki – modele, metody i dobre praktyki*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław, 2012.
- Kindlarski E.: *Jakość wyrobów*, PWN, Warszawa 1988.
- Kindlarski E.: *Rewolucja jakościowa w świecie i konsekwencje dla przedsiębiorstw w Polsce*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej” 1996, nr 46.

- Kisielnicki J.: *Zarządzanie organizacją*, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Handlu i Prawa, Warszawa 2005.
- Kolman R.: *Kwalitologia, wiedza o różnych dziedzinach jakości*, Placet, Warszawa 2009.
- Kołosowski M., Kucińska A.: *Rachunek kosztów zarządzania jakością wspomagany metodą ABC*, [w:] Sikora T. (red.): *Koncepcje zarządzania jakością. Doświadczenia i perspektywy*, Wydawnictwo Naukowe PTTŻ, Kraków 2008.
- Kostera M. (red.): *Nowe kierunki w zarządzaniu*, Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008.
- Kotarba W.: *Ochrona wiedzy a kapitał intelektualny przedsiębiorstwa*, PWE, Warszawa 2006.
- Kotler Ph., Armstrong G., Saunders J., Wong V.: *Marketing Podręcznik Europejski*, PWE, Warszawa 2002.
- Kowalczyk A., Nogalski B.: *Zarządzanie wiedzą, koncepcje i narzędzia*, Difin, Warszawa 2007.
- Kowalczyk M.: *Raportowanie jakości w przedsiębiorstwach*, [w:] Giemza M., Sikora T. (red.): *Wielowymiarowość systemów zarządzania*, Wydawnictwo Naukowe PTTŻ, Kraków 2015.
- Koźuch B.: *Nauka o organizacji*, CeDeWu.PL, Warszawa 2008.
- Koźmiński A., Jemieliński D.: *Zarządzanie od podstaw*, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2008.
- Koźmiński A.K., Latusek-Jurczak D.: *Rozwój teorii organizacji*, Oficyna a Wolters Kluwer business, Warszawa 2011.
- Krajewski L., Ritzman L.: *Operations Management: strategy and analysis*, Massachusetts, 1998.
- Krawczyk A.: *Uwarunkowania normatywne jakości*, „Problemy Jakości” 2008, nr 7.
- Kuc R.B.: *Od zarządzania do przywództwa. Dylematy władzy organizacyjnej*, wyd. I, PTM, Warszawa 2004.
- Lichniak I. (red.): *Nauka o przedsiębiorstwie, wybrane zagadnienia*, Oficyna Wyd. Szkoły Głównej Handlowej, Warszawa 2009.
- Lichtarski J.: *Podstawy nauki o przedsiębiorstwie*, AE im. O. Langego, Wrocław, 2005.
- Lisiecka K.: *Kreowanie jakości: uwarunkowania – strategie – techniki*, Akademia Ekonomiczna im. K. Adamieckiego, Katowice, 2002.
- Lisiecka K.: *Modele poprawy i doskonalenia jakości – tendencje rozwoju*, „Zeszyty Naukowe GWSH im. W. Korfańskiego”, Katedra Zarządzania i Marketingu, Katowice, 18/2003.
- Lisiecka K.: *Przez regionalną nagrodę do Polskiej Nagrody Jakości*, „Problemy Jakości” 2006, nr 11.
- Lisiecka K.: *Systemy zarządzania jakością produktów. Metody analizy i oceny*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice, 2009.
- Lock D. (red.): *Podręcznik zarządzania jakością*, PWN, Warszawa 2002.
- Löfgren M., Witell L.: *Two decades of rousing Kano's theory of attractive quality: a literature review*, „Quality Management Journal”, Vol. 15, Iss. 1.
- Ładoński W., Szołtysek K. (red.): *Zarządzanie jakością; Część 1. Systemy jakości w organizacji*, Akademia Ekonomiczna im. O. Langego, Wrocław 2005.
- Ładoński W., Szołtysek K. (red.): *Zarządzanie jakością; Część 2. Ochrona jakości wyrobów w łańcuchu logistycznym*, Akademia Ekonomiczna im. O. Langego, Wrocław 2007.
- Ładoński W., Szołtysek K. (red.): *Zarządzanie jakością. Część 3. Metody kształtowania jakości w organizacji*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2008.

- Łańcucki J. (red.): *Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie*, OPO, Bydgoszcz, 1997.
- Łańcucki J. (red.): *Podstawy kompleksowego zarządzania jakością TQM*, Akademia Ekonomiczna, Poznań 2003.
- Łuczak J., Matuszak-Flejszman A.: *Metody i techniki zarządzania jakością. Kompendium wiedzy*, Wydawnictwo Quality Progress, Poznań 2007.
- Łukasiński W., Sikora T.: *Wpływ Modelu Doskonalenia Zarządzania PNJ na jakość funkcjonowania organizacji*, „Problemy Jakości” 2008, nr 4.
- Łukasiński W., Sikora T.: *Filozofia TQM szansą na skuteczne zarządzanie organizacją*, „Problemy Jakości” 2008, nr 11.
- MacDonald J.: *Total Quality Management in a Week*, wyd. 3, Hodder & Stoughton, London 2003.
- Maciąg J.: *System zarządzania jakością usług: zasady i metody*, Wydawnictwo Akademii Wychowania Fizycznego im. Jerzego Kukuczki, Katowice, 2010.
- Maitland A.H., Petrick K., Parsch J.: *Procesy audytu i certyfikacji systemów jakości. Zarządzanie jakością – moduł 4*, Warszawa 1998.
- Mann N.: *The Keys to Excellence: The Deming Philosophy of Quality Management*, Kemple, Management Books 2000.
- Małuszyńska E., Gruchman B. (red.): *Kompendium wiedzy o UE*, PWN, Warszawa 2005.
- Marczak M.: *Aspekty jakości produktu*, „Problemy Jakości” 2000, nr 2.
- Marczak M.: *Wymiary jakości produktu*, „Problemy Jakości” 2001, nr 7.
- Materiały szkoleniowe TÜV SÜD Polska: *Pełnomocnik Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2008*, wydanie 11/2009.
- Mazur A., Mazur D.: *Jak wdrożyć CRM w małej i średniej firmie?*, MADAR, Zabrze 2004.
- Mazurek-Łopacińska K.: *Orientacja na klienta w przedsiębiorstwie*, PWE, Warszawa 2002.
- Mazurek-Łopacińska K.: *Zachowania nabywców i ich konsekwencje marketingowe*, PWE, Warszawa 2003.
- Michalik P., Sosnowski M.: *Obsługa klienta, a cykl jego życia*, „Manager” 2004, nr 8.
- Miecznikowski W.: *Howard Malcolm Baldrige 1922–1987*, „Problemy Jakości” 2009, nr 7.
- Model znakomitości EFQM*, w: Polska Nagroda Jakości. Samoocena. Doskonalenie. Wiedza. Innowacje, Wydawnictwo Polska Nagroda Jakości, Warszawa 2004.
- Mroziewski M.: *Kapitał intelektualny współczesnego przedsiębiorstwa. Koncepcje, metody, wartościowania i warunki jego rozwoju*, Difin, Warszawa 2008.
- Myszewski J.: *Po prostu jakość – podręcznik zarządzania jakością*, Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2009.
- Neave R.: *The Deming Philosophy*, seria Management into the 90s, Department of Trade and Industry, London, 1989.
- Nieżurawski L., Pawłowska B., Witkowska J.: *Satysfakcja klienta. Strategia-Pomiar-Zarządzanie*. Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, wyd. I, Toruń 2010.
- Nowacki R. (red.): *Immowacyjność w zarządzaniu a konkurencyjność przedsiębiorstwa*, Difin, Warszawa 2010.
- Nowy słownik języka polskiego*, tom III, PWN, Warszawa 2000.
- Oakland J.S.: *Total Quality Management*, Butterworth-Heinemann, London 2000.

- Olesiński Z.: *Rola i znaczenie zarządzania procesowego i między-organizacyjnego w procesach re-strukturyzacji*, [w:] Borowiecki R., Rojek T. (red.): *Kształtowanie relacji partnerskich i form współdziałania współczesnych przedsiębiorstw. Strategie. Procesy. Narzędzia*, Wydawnictwo Fundacja Rozwoju Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2015.
- Osterwalder A., Pigneur Y.: *Tworzenie modeli biznesowych. Podręcznik wizjonera*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2012.
- Ożarek G.: *Korzenie jakości*, „Problemy Jakości” 2004, nr 5.
- Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L.: *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, „Journal of Marketing” 1985, nr 49.
- Penc J.: *Sztuka skutecznego zarządzania*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2005.
- Pierścionek Z.: *Strategie rozwoju firmy*, PWN, Warszawa 1996.
- Pike J., Barnes R.: *TQM in action*, Prantice Hall, London 1996.
- Piotrowicz A.: *Total Quality Management, a struktura organizacyjna przedsiębiorstwa*, „Problemy Jakości” 2001, nr 4.
- Polska norma PN-EN ISO 9000:2006, *Systemy Zarządzania Jakością. Podstawy i terminologia*, PKN, Warszawa 2006.
- Polska norma PN-EN ISO 9000:2015-10, *Systemy Zarządzania Jakością. Podstawy i terminologia*, PKN, Warszawa 2015.
- Polska norma PN-EN ISO 9001:2009, *Systemy zarządzania jakością. Wymagania*, PKN, Warszawa 2009.
- Polska norma PN-EN ISO 9001:2015-10, *Systemy zarządzania jakością. Wymagania*, PKN, Warszawa 2015.
- Polska norma PN-EN ISO 9004:2010, *Zarządzanie ukierunkowane na trwałą sukces organizacji. Podejście wykorzystujące zarządzanie jakością*, PKN, Warszawa 2010.
- Polska norma PN ISO 10014:2008, *Zarządzanie jakością. Wytyczne do osiągnięcia korzyści finansowych i ekonomicznych*, PKN, Warszawa 2008.
- Powszechna encyklopedia filozofii*, Polskie Towarzystwo Tomasza z Akwinu, Lublin 2004.
- Prahald C.K., Krishnan M.S.: *Nowa era innowacji*, PWN, Warszawa 2010.
- Probst G., Raub S., Romhardt K.: *Zarządzanie wiedzą w organizacji*, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2002.
- Renavent F.: *TQM application through self-assessment and learning: some experiences from EQA applicants*, „Quality Management Journal”, Vol. 13, Iss. 1.
- Resolution of the EC, Council of Ministers of 7 May 1985 on a new approach to technical harmonization and standards (85/C 136/01).
- Robbins S.P., DeCenzo D.A.: *Podstawy zarządzania*, PWE, Warszawa 2002.
- Rogała P.: *Nowe znaczenie Modelu Doskonałości EFQM*, „Problemy Jakości” 2009, nr 7.
- Rogała P.: *Model Doskonałości EFQM – wersja 2010*, „Problemy Jakości” 2010, nr 2.
- Rozporządzenie Rady UE z dnia 7 grudnia 1998 r., w sprawie funkcjonowania rynku wewnętrznego w odniesieniu do swobodnego przepływu towarów między państwami członkowskimi.
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 764/2008 z 9 lipca 2008 r., ustanawiające procedury dotyczące stosowania niektórych krajowych przepisów tech-

- nicznych do produktów wprowadzanych legalnie do obrotu w innym państwie członkowskim oraz uchylające decyzję nr 3052/95/WE.
- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 765/2008 z 9 lipca 2008 r., ustanawiające wymagania w zakresie akredytacji i nadzoru rynku odnoszące się do warunków wprowadzania produktów do obrotu. Obowiązuje od 1 stycznia 2010 r.
- Rudawska E.: *Lojalność klientów*, PWE, Warszawa 2005.
- Rutkowski I.P.: *Rozwój nowego produktu. Metody i warunki*, PWE, Warszawa 2007.
- Rzemieniak M., Tokarz E.: *Mystery Shopping w budowaniu tożsamości organizacyjnej*, Wyd.: Politechnika Lubelska, Lublin 2011.
- Sato K.: *Osiem podstawowych zasad japońskiego stylu zarządzania*, „Problemy Jakości” 1998, nr 7.
- Sikora T. (red.): *Koncepcje zarządzania jakością. Doświadczenia i perspektywy*, Wydawnictwo Naukowe PTTŻ, Kraków 2008.
- Skrzypek A.: *Nagrody jakości jako narzędzia pomiaru dojrzałości organizacji*, [w:] Skrzypek E. (red.): *Dojrzałość w odniesieniu do klienta i sfery usług*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2013.
- Skrzypek E.: *Jakość i efektywność*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2000.
- Skrzypek E.: *Wpływ zarządzania jakością na konkurencyjność przedsiębiorstwa w warunkach Unii Europejskiej*, „Problemy Jakości” 2005, nr 11.
- Skrzypek E. (red.): *Dojrzałość w odniesieniu do klienta i sfery usług*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2013.
- Skrzypek E. (red.): *Innowacje i ryzyko w gospodarce*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2014.
- Skrzypek E. (red.): *Jakość jako czynnik sukcesu w nowej gospodarce*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2014.
- Slack N., Chambers S., Johnston R.: *Operations Management*, fifth edition, Prentice Hall, London 2007.
- Smith G.F.: *The Meaning of Quality*, „Total Quality Management” 1993, Vol. 4, No. 3.
- Sobczyk M.: *Statystyka*, PWN, Warszawa 2007.
- Starzyńska W. (red.): *Podstawy statystyki*, Difin, Warszawa 2004.
- Stoner J.A.F. (red.): *Kierowanie*, PWE, Warszawa 1997.
- Szczepańska K.: *(Nie) nowe prawa konsumenta*, Problemy Jakości 10/2007.
- Szczepańska K.: *Analiza kosztów jakości*, „Problemy Jakości” 2009, nr 6.
- Szczepańska K.: *Metody i techniki TQM*, Wydawnictwo Politechniki Warszawskiej, Warszawa 2009.
- Szkoda J., Świdorski A.: *Zastosowanie technik statystycznych w systemach zarządzania*, Problemy Jakości 1/2007.
- Szymczak J.: *Normalizacja produktu*, [w:] Kall J., Sojkin B., Szymczak J., Urbaniak M. (red.): *Zarządzanie produktem*, PWE, Warszawa 2002.
- Świader T.: *Krąg idealnej obsługi*, „Manager” 2004, nr 5.
- Tabaszewska E.: *Wyniki badań porównawczych wybranego przedsiębiorstwa japońskiego i polskiego w zakresie realizacji zasad TQM*, „Problemy Jakości” 2003, nr 10.
- The ISO Survey 2014* (www.iso.org).
- Tsutsumi S.: *Rzetelny TQM jako podstawa rozwoju i sukcesu przedsiębiorstw. Potwierdzenie podstawowych zasad koncepcji TQM*, „Problemy Jakości” 2001, nr 8.

- Uchwała Rady z 7 maja 1985 r., w sprawie nowego podejścia do technicznej harmonizacji i norm (85/C136/01).
- Uchwała Rady z 18 czerwca 1992 r., dotycząca roli normalizacji europejskiej w gospodarce europejskiej (92/C173).
- Uchwała Rady z 21 grudnia 1989 r., dotycząca globalnego podejścia do oceny zgodności (90/C010).
- Urbanek G.: *Jakość, satysfakcja, lojalność, rentowność – łańcuch przyczynowo-skutkowy*, Marketing i Rynek 6/2004.
- Urbaniak M.: *Zarządzanie jakością – teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2004.
- Urbaniak M.: *Zarządzanie jakością, środowiskiem, bezpieczeństwem w praktyce gospodarczej*, Difin, Warszawa 2007.
- Ustawa z dnia 12 września 2002 r. o normalizacji (Dz.U. nr 169, poz. 1386).
- Wajda A.: *Organizacja i zarządzanie*, PWE, Warszawa 2003.
- Wasilewski L.: *Refleksje nad zarządzaniem jakością – w pułapkach definicji*, „Problemy Jakości” 1998, nr 1.
- Wasilewski L.: *Ponadstandardowe oceny systemów jakości firm*, „Problemy Jakości” 1998, nr 11.
- Wasilewski L.: *Zarządzanie czwartej generacji*, „Problemy Jakości” 1998, nr 12.
- Wasilewski L.: *Europejski kontekst zarządzania jakością*, Instytut Organizacji i Zarządzania w Przemysle „Orgmasz”, Warszawa 1998.
- Wawak S.: *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*, wyd. II, Helion, Gliwice, 2006.
- Wawak T.: *Determinanty zarządzania jakością*, Problemy Jakości 11/2006.
- Wheelen T.L., Hunger J.D.: *Strategic Management and Business Policy*, 11th edition, Pearson, Prentice Hall, New Jersey 2008.
- Wiśniewska M.: *Rozpoznanie i zaspokojenie wymagań klienta z wykorzystaniem modelu Kano*, „Problemy Jakości” 2009, nr 4.
- Wiśniewska M., Malinowska E.: *Zarządzanie jakością żywności. Systemy. Koncepcje. Instrumenty*, Difin, Warszawa 2011.
- Wiśniewska M.Z., Grudowski P.: *Zarządzanie jakością i innowacyjność. W świetle doświadczeń organizacji Pomorza*, Wydawnictwo InnoBaltica sp. z o.o., Gdańsk 2014.
- Wolniak R., Mrochen M.: *Analiza wymagań specyfikacji technicznej ISO/TS 16949*, [w:] Giemza M., Sikora T. (red.): *Wielowymiarowość systemów zarządzania*, Wydawnictwo Naukowe PTTŻ, Kraków 2015.
- Wójcik G.P.: *Wpływ systemu zarządzania na efektywność przedsiębiorstwa energetycznego*, [w:] Borys T., Rogala P. (red.): *Orientacja na wyniki we współczesnej gospodarce*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław, 2012.
- www.baldrige.nist.gov
- www.iso.org
- www.pkn.pl
- www.efqm.pl
- www.pnj.pl
- www.ec.europa.eu

-
- Van Matre J, Koch K: *Understanding Healthcare Clinical Process and Outcome Measures and their use in the Baldrige Award Application Process*, „Quality Management Journal”, Vol. 16, Iss. 1.
- Zalewski R.: *Zarządzanie jakością w produkcji żywności*, Akademia Ekonomiczna, Poznań 2004.
- Zdanowicz R., Kost G.: *Wykorzystanie FMEA do poprawy jakości produktów*, „Problemy Jakości” 2001, nr 7.
- Zymonik J.: *Polska Nagroda Jakości w świetle dotychczasowych edycji tego konkursu*, „Problemy Jakości” 2009, nr 7.
- Żuchowski J., Łagowski E.: *Narzędzia i metody doskonalenia jakości*, Wydawnictwo Politechniki Radomskiej, Radom 2004.