

Bibliografia

- Abt S., *Zarządzanie logistyczne w przedsiębiorstwie*, PWE, Warszawa 1998.
- Aczel A., *Statystyka w zarządzaniu*, PWE, Warszawa, 2000.
- Ajdukiewicz K., *Logika pragmatyczna*, PWN, Warszawa 1975.
- Analiza rynku. Systemy i mechanizmy*, red. nauk. S. Mynarski, Wyd. AE w Krakowie, Kraków 1993.
- Aronovich D., Tien M., Collins E., Sommerlatte A., Allain L., *Measuring Supply Chain Performance: Guide to Key Performance Indicators for Public Health Managers*, Arlington 2010, Task Order 1.
- Aronson E., Wilson T., Akert R., *Psychologia społeczna*, PWN, Warszawa 1997.
- Aronson E., Wilson T. D., Akert R. M., *Sozialpsychologie*, Kohlhammer, Stuttgart 2008.
- Assenmacher W., *Einführung in die Ökonometrie*, Oldenburg Wissenschaftsverlag, Wien–München 2002.
- Babbie E., *Badania społeczne w praktyce*, PWN, Warszawa 2007.
- Backhaus et al., *Multivariate Analysemethoden. Eine anwendungsorientierte Einführung*, Springer, Berlin 2010.
- Backhaus K., Erischson B., Plinke W., Weiber R., *Multivariate Prognosemethoden*, Gabler, Berlin–Heidelberg–New York, 1996.
- Badania marketingowe*, red. nauk. K. Mazurek-Łopacińska, PWN, Warszawa 1996.
- Badania operacyjne w przykładach i zadaniach*, red. nauk. K. Kukułka, PWe, Warszawa 2005.
- Badania rynkowe i marketingowe*, red. nauk. J. Kramer, PWE, Warszawa 1994.
- Bamberg G., Coenberg A.G., *Betriebswirtschaftliche Entscheidungslehre*, Vahlen, München 2008.
- Banaszak Z., Kłós S., Mleczko J., *Zintegrowane systemy zarządzania*, PWE, Warszawa 2011.
- Banaszczyk M., *Percepcja produktu w kontekście przekazu reklamowego – analiza na podstawie dwu metod badania podobieństwa*, „Acta Universitatis Lodzianensis” 2007, nr 11.
- Banaszyk P., Stańda A., *Zarządzanie w biznesie*, wydawnictwo WSB w Poznaniu, Poznań 1996.
- Baraniecka A., *Logistyczna obsługa klienta a wartość przedsiębiorstwa*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego” 2011, nr 686.
- Barnett V., *Elementy teorii pobierania prób*, PWN, Warszawa 1982.
- Baynon-Davis P., *Inżynieria systemów informacyjnych*, Wydawnictwo Naukowo Techniczne, Warszawa 1999.
- Bazarnik J., Grabiński T., Kąciak E., Mynarski S., Sagan A., *Badania marketingowe. Metody i oprogramowanie komputerowe*, Fogra, Kraków 1992.

- Becker W., *Beobachtungsverfahren in der demoskopischen Marktforschung*, Ulmer, Stuttgart, 1973.
- Beier F.J., Rutkowski K., *Logistyka*, Wyd. SGH, Warszawa 1993.
- Berekoven L., Eckert W., Ellenrieder P., *Marktforschung. Methodische Grundlagen und praktische Anwendungen*, Gabler, Wiesbaden 2006.
- Beutin N., *Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit im Überblick*, [w:] *Kundenzufriedenheit. Konzepte – Methoden – Erfahrungen*, hrsg. C. Homburg, Springer, Wiesbaden 2006.
- Beutin N., Werner W., *Kundenbindung in deregulierten Märkten: Das Beispiel der Energieversorgung*, [w:] *Kundenbindungsmanagement, Grundlagen, Konzepte, Erfahrungen*, hrsg. M. Bruhn, Gabler, Wiesbaden 1999.
- Bidlingmeyer J., Knapp H.G., *Probleme und Methoden kurz- und langfristige Absatzprognosen*, „Der Markt”, 1971.
- Bieniada R., *Metoda behawioralna w naukach europeistycznych*, [w:] *Studia europejskie. Zagadnienia metodologiczne*, red. nauk. A. Wojtaszczyk, W. Jakubowski, Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2010.
- Bieniok H. et al., *Metody sprawnego zarządzania*, Placet, Warszawa 2004.
- Blaik P., Bruska A., Kauf S., Matwiejczuk R., *Logistyka w systemie zarządzania przedsiębiorstwem*, PWE, Warszawa 2013.
- Blaik P., *Integracja jako kluczowy problem w zarządzaniu łańcuchem dostaw. Aspekt modelowania*, „Przegląd Organizacji” 2010, nr 12.
- Blaik P., *Logistyka. Koncepcja zintegrowanego zarządzania*, PWE, Warszawa 2010.
- Blajer-Gołębiewska A., Babula E., *Interpretacja paradoksu Allaisa za pomocą modelu konfiguralnie ważonej użyteczności*, [w:] *Wybory konsumentów i przedsiębiorstw w teorii i praktyce*, red. nauk. D. Kopycińska, Wydawnictwo Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2009.
- Bleymüller J., Gehlert G., Gülicher H., *Statistik für Wirtschaftswissenschaftler*, Gabler, München 2002.
- Bleymüller J., *Stichprobenverfahren für Wirtschaftswissenschaftler*, Vahlen, München, 1989.
- Böcker F., Kieselbach B., *Formale Feldexperimente als Instrument der Absatzforschung*, Friedrich Alexander Universität, Erlangen-Nürnberg 1974.
- Bohler H., Furst A., *Marktforschung*, Kohlhammer, Stuttgart 2014.
- Borowiecki R., Kwieciński M., *Zarządzanie zasobami informacji w przedsiębiorstwie. Ku przedsiębiorstwu przyszłości*, Wydawnictwo Naukowo-Techniczne, Warszawa 2001.
- Bozarth C., Handfield R.B., *Wprowadzenie do zarządzania operacjami i łańcuchem dostaw*, One Press, Gliwice 2007.
- Brdulak H., *Logistyka w trudnych czasach – szansa czy ryzyko? Zmiany w globalnych łańcuchach dostaw*, [w:] *Logistyka przyszłości*, red. nauk. H. Brdulak, PWE, Warszawa 2012.
- Brockhoff K., *Prognoseverfahren für die Unternehmensplanung*, Gabler, Wiesbaden 1977.
- Bryniak D., *Zastosowanie łańcuchów Markowa w procesie dynamicznej segmentacji rynku*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie” 2009, nr 800.
- Budziński R., Ordysiński T., *Informacja jako kluczowy składnik przedsiębiorstwa „Nowej Gospodarki”*, [w:] *Zarządzanie wartością przedsiębiorstwa*, red. nauk., T. Urbaniak, Kreos, Szczecin 2002.
- Bujak A., Śliwa Z., *Wybrane elementy modelu decyzyjnego (cz. I)*, „Zeszyty Naukowe WSOW-Lad” 2003, nr 1.

- Caws P., *Definitions and measurement in physics*, Churchman, Ratoosh 1959.
- Christopher M., *Logistyka I Zarządzanie łańcuchem podaży*, Wyd. Profesjonalnej Szkoły Biznesu, Kraków 1998.
- Ciesielski M., *Koszty kongestii transportowej w miastach*, AE w Poznaniu, Poznań 1986.
- Ciesielski M., Szudrowicz A., *Ekonomika transportu*, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań 2001.
- Ciesielski M., Wiecerzycki W., *Logistyka w gospodarce elektronicznej*, [w:] *e-Logistyk@*, red. nauk. W. Wiecerzycki, PWE, Warszawa 2012.
- Ciesielski M., *Zarządzanie łańcuchem dostaw jako element strategii firmy*, [w:] *materiały konferencyjne Logistic's 98, Zarządzanie łańcuchem dostaw*, ILiM, Poznań 1998
- Cieślak M., *Prognozowanie gospodarcze. Metody i zastosowania*, PWN, Warszawa 2002.
- Cofer C.N., *Motivation und Emotion*, Gabler, München 1975.
- Coulthard L. J. M., *Measuring service quality. A review and critique of research using SERVQUAL*, „International Journal of Market Research” 2004, no. 46.
- Coyle J., Bardi E., Langley C., *Zarządzanie logistyczne w Interesach*, PWE, Warszawa 1996.
- Coyle J., Bardi E., Langley C., *Zarządzanie logistyczne*, PWE, Warszawa 2002, s. 30.
- Coyle J., Bardi E., Langley C., *The Management of Business Logistics*, McGraw Hill, New York 1996.
- Czerw A., *Satysfakcja i lojalność klienta na rynku farmaceutycznym*, PWN, Warszawa 2008.
- Delfmann W., Darr W., Simon R.P., *Lieferservice*, [w:] *Vahlen Grosses Marketing-Lexikon*, Vahlen, München 2001.
- Der Verkehr im Jahr 2030*, „Das Wissenschaftsmagazin der Technischen Universität Darmstadt” 2008, www.tu-darmstadt.de/media/illustrationen/referat_kommunikation/publikationen_km/themaforschung/2008_01/thema_Forschung_Darmstadt_1_08.pdf.
- DeVaus D. A., *Surveys in Social Research*, Routledge, Londyn 2001.
- Dębski D., *Ekonomika i organizacja przedsiębiorstwa*, Wyd. WSPiP, Warszawa 2007.
- Dietrich A. J., *Informationssysteme für mass customization: institutionenökonomische Analyse und Architekturentwicklung*, Deutscher Universitätsverlag, Berlin 2007.
- Dmochowski R., *Metody badań analitycznych jako element strategii procesu zarządzania logistycznego*, „Warmińsko-Mazurski Kwartalnik Naukowy” 2012, nr 4.
- Dobiegała-Korona B., *Wartość klienta czy wartość dla klienta*, „Kwartalnik Nauk o Przedsiębiorstwie” 2006.
- Downarowicz O., Krause J., Sikorski M., Stachowski W., *Zastosowanie metody AHP do oceny i sterowania poziomem bezpieczeństwa złożonego obiektu technicznego*, [w:] *Wybrane metody ergonomii i nauki o eksploatacji*, red. nauk. O. Downarowicz, Politechnika Gdańska, Gdańsk 2000.
- Drucker P., *Innowacja i przedsiębiorczość. Praktyka i zasady*, PWE, Warszawa 1992.
- Duliniec E., *Badania marketingowe w zarządzaniu przedsiębiorstwem*, PWN, Warszawa 1994.
- Dyr T., *Wykorzystanie metody Servqual w ocenie jakości kolejowych przewozów regionalnych*, Problemy Kolejnictwa, z. 141, Centrum Naukowo-Techniczne Kolejnictwa, Warszawa 2006.
- Dziadkowiec J., *Wybrane metody badania i oceny jakości usług*, „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie” 2006, nr 717.
- Dziuba D.T., *Gospodarki nasycone wiedzą*, AE, Poznań, 2000.

- Ertman A., *Zróźnicowanie elastyczności pracy w wybranych krajach europejskich oraz USA w świetle metody TOPSIS*, „Oeconomia Copernicana” 2011, nr 3.
- Falkowski A., Tyszka T., *Psychologia zachowań konsumenckich*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2009.
- Farley J.U., Ring L.W., *Models of buyer behavior*, „Marketing Classics Press” 2011.
- Fechner I., *Zarządzanie łańcuchem dostaw*, Wyższa Szkoła Logistyki, Poznań 2007.
- Festinger L., *Die Lehre von der kognitiven Dissonanz*, [w:] *Grundfragen der Kommunikationsforschung*, Gabler, München 1978.
- Ficoń K., *Zarys mikrologistyki*, Wyd. BEL Studio, Sp. z o.o, Warszawa–Gdynia 2004.
- Filasiewicz A., *Prognoza, program, plan*, Wiedza Powszechna, Warszawa 1977.
- Fischer G., *Einführung in die Theorie psychologische Tests, Grundlagen und Anwendungen*, Huber, Bern 1974.
- Fishburn P.C., *The Foundations of Expected Utility*, „Theory and Decision Library” 1982, vol. 31.
- Flybjerg B., *Five Misunderstandings About Case Study Research*, „Qualitative Inquiry” 2006, vol. 12, no. 2.
- Fonfara K., *Marketing partnerski na rynku przedsiębiorstw*, PWE, Warszawa 2013;
- Otto J., *Marketing relacji. Koncepcja i stosowanie*, C.H. Beck, Warszawa 2004;
- Mitręga M., *Marketing relacji. Teoria i praktyka*, CeDeWu, Warszawa 2008.
- Fraś J., *Wybrane instrumenty pomiaru jakości usług logistycznych*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego” 2014, nr 803, *Finanse, Rynki finansowe, Ubezpieczenia* nr 66.
- Friedag H.R., Schmidt W., *Moja Strategiczna Karta Wyników*, C.H. Beck, Warszawa 2004, s. 59.
- Gaca R., *Reguły decyzyjne w procesie nabywania nieruchomości*, „Studia i Materiały Towarzystwa Naukowego Nieruchomości” 2009, vol. 17, nr 2.
- Garczarczyk J., Mruk H., *Przykłady i zadania z analizy rynku*, AE w Poznaniu, Poznań 1987.
- Gatnar E., Walesiak M., *Metody statystycznej analizy wielowymiarowej w badaniach marketingowych*, AE we Wrocławiu, Wrocław 2004.
- Gąsior M., Skowron S., *Konsument i dystrybucja na rynku IT*, Politechnika Lubelska, Lublin 2013.
- Gędek S., Idzik M., *Analiza harmoniczna i spektralna wybranych szeregów czasowych cen produktów rolnych*, „Przegląd Statystyczny” 2002, nr 1.
- Giembicki S., *Z praktyki analizy ekonomicznej szeregów czasowych w Głównym Urzędzie Statystycznym*, „Wiadomości Statystyczne” 1973, nr 1.
- Głowacki R., Kramer J., Żabiński L., *Analiza rynku*, PWE, Warszawa 1981.
- Göb J., *Marketing intelligence*, Gabler, Wiesbaden 2010.
- Gołębska E., Szymczak M., *Informatyzacja w logistyce przedsiębiorstw*, PWN, Warszawa–Poznań 1997.
- Goryl A., Walkosz A., *Porównanie wybranych metod szacowania parametrów trendu logistycznego*, *Zeszyty Naukowe*, Kraków 1984, nr 96.
- Grabiński T., Wydymus S., Zeliaś A., *Metody prognozowania rozwoju społeczno-gospodarczego*, PWE, Warszawa 1983.
- Grabowki M., Zając A., *Dane, informacja, wiedza – próba identyfikacji*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie” 2009, nr 798.

- Grabowska J., *Analiza procesu obsługi klienta na przykładzie przedsiębiorstwa górniczego*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria: Organizacja i Zarządzanie” 2013, z. 63.
- Griffin R.W., *Podstawy zarządzania organizacjami*, PWN, Warszawa 2004.
- Häder M., *Scaling*, [w:] *Handbook of Public Opinion Research*, ed. W. Donsbach, M.W. Traugott, Sage Publishing, New York, 2008
- Hall H., *Zastosowanie metod NPS i CSI w badaniach poziomu satysfakcji i lojalności studentów*, „Modern Management Review” 2013, vol. XVIII, no. 20.
- Hammann P., Erichson B., *Marktforschung*, Gabler, Stuttgart 2006.
- Hansen F., *Consumer Choice Behavior. A Cognitive Theory*, Free Press, New York 1972.
- Hansmann K.W., *Heuristische Prognoseverfahren*, Gabler, Wiesbaden 1983.
- Hellwig Z., *Schemat budowy prognozy statystycznej metodą wag harmonicznnych*, „Przegląd Statystyczny” 1967, z. 2.
- Herrmann A., Homburg Ch., Klarmann M., *Handbuch Marktforschung: Methoden – Anwendungen – Praxisbeispiele*, Gabler, Wiesbaden 2008.
- Hillebrandt B., Kok R.A., Biemans W.G., *Theory – Testing Using Case Studies*, „Industrial Marketing Management” 2001, vol. 30.
- Höcker H., Luling L., *Kausalanalytische Validierung in der Marketingforschung*, „Marketing ZfP” 1984, nr 1.
- Holm K., *Die Befragung*, Holm, München 1975.
- Horovitz J., *Strategia obsługi klienta*, PWE, Warszawa 2006,
- Hwang C.-L., Yoon K., *Multiple attribute decision making, Lecture notes in economics and mathematical systems*, Springer, Berlin 1981.
- Instrumenty zarządzania logistycznego*, red. nauk. M. Ciesielski, PWE, Warszawa 2006.
- Instrumenty zarządzania łańcuchami dostaw*, red. nauk. M. Ciesielski, PWE, Warszawa 2009.
- Izard C.E., *Die Emotionen des Menschen. Eine Einführung in die Grundlagen der Emotionspsychologie*, Psychologie Verlag, Basel 1981.
- Jagodziński J., *Rozszerzone kryterium Hurwicza podejmowania decyzji w procesach logistycznych*, „Zeszyty Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu” 2014, nr 3.
- Jastrzębska E., *Fair Trade jako przykład zrównoważonego zarządzania łańcuchem dostaw*, [w:] *Wspólna odpowiedzialność. Rola dostaw i zakupów*, red. nauk. N. Ćwik, 2011; http://odpowiedzialnybiznes.pl/public/files/Wspolna_odpowiedzialnosc.pdf.
- Jaworowska-Oblój Z., *Studium przypadku jako metoda diagnozy klinicznej*, [w:] *Metody badań psychologicznych*, t. 4, red. nauk. L. Wołoszynowa, PWN, Warszawa 1968.
- Jung K.-P., Krebs Th., Jezusek M., Olszewski J., *Wymieniaj się informacją z klientem*, „Eurologistics” 2004, nr 6.
- Kaczmarczyk S., *Badania marketingowe. Metody i techniki*, PWE, Warszawa 2003.
- Kaczmarczyk S., *Badania marketingowe. Podstawy metodyczne*, PWE, Warszawa 2011.
- Kaczmarczyk S., *Zastosowania badań marketingowych*, PWE, Warszawa 2007.
- Kaczmarczyk S., *Zastosowania badań marketingowych. Zarządzanie marketingowe i otoczenie przedsiębiorstwa*, PWE, Warszawa 2007.
- Kałuski J., *Teoria gier*, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice 2002.
- Kaplan R. S., Norton D.P., *Strategiczna Karta Wyników. Jak przełożyć strategię na działanie*, PWN, Warszawa 2001.
- Karaszewski R., *Nowoczesne koncepcje zarządzania jakością*, TNOiK, Toruń 2006.

- Katona G., *Das Verhalten der Verbraucher und Unternehmer*, Mohr, Tübingen 1968.
- Kauf S., *Integracja łańcucha dostaw a konsekwencje dla sfery zarządzania ogniwami łańcucha*, „Gospodarka Materiałowa i Logistyka” 2010.
- Kauf S., *Badania rynkowe w sferze marketingu i logistyki*, UO w Opolu, Opole 2004.
- Kauf S., *Globalny kryzys gospodarczy a struktura łańcuchów dostaw*, „Gospodarka Materiałowa i Logistyka” 2010, nr 1.
- Kauf S., *Orientacja marketingowa i logistyczna w zarządzaniu regionem*, UO w Opolu, Opole 2009.
- Kauf S., Tłuczak A., *Logistyka miasta i regionu. Metody ilościowe w decyzjach przestrzennych*, Difin, Warszawa 2014.
- Kauf S., Tłuczak A., *Metody i techniki badań ankietowych na przykładzie zachowań komunikacyjnych*, UO w Opolu, Opole 2013.
- Kempny D., *Logistyczna obsługa klienta*, PWE, Warszawa 2001.
- Kildiszew G., Frenkel A., *Analiza szeregów czasowych i prognozowanie*, PWE, Warszawa 1976.
- Kirenko J., Sarzyńska E., *Bezrobocie. Niepełnosprawność. Potrzeby*, Wyd. Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, Lublin 2010.
- Kisielnicki J., *Systemy informatyczne zarządzania*, Placet, Warszawa 2010.
- Kisielnicki J., Turyna J., *Decyzyjne systemy zarządzania*, Difin, Warszawa 2012, s. 153.
- Kisielnicki J., *Zarządzanie wiedzą we współczesnych organizacjach*, [w:] *Zarządzanie wiedzą w systemach informacyjnych*, red. nauk. W. Abramowicz, A. Nowicki, M. Owoc, AE, Wrocław 2004.
- Klepacki B., *Wybrane zagadnienia związane z metodologią badań naukowych*, „Roczniki Nauk Rolniczych” 2009, Seria G, t. 96, z. 2.
- Kochalski C., Zerbst S., *Controlling produkcji przy wykorzystaniu metody ABC XYZ. Studium przypadku*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego” 2013, nr 756, Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia nr 64/1.
- Kontek K., *Harry Markowitz – dziadek czy ojciec ekonomii behawioralnej*, „Decyzje” 2011, nr 15.
- Kosmaczewska J., *Wykorzystanie metody SERVQUAL w monitoringu jakości usług agroturystycznych w Polsce – założenia teoretyczne*, „Ekonomiczne Problemy Turystyki” 2012, ZN Uniwersytetu Szczecińskiego nr 3 (19).
- Kotarbiński T., *Dziela wszystkie. Elementy teorii poznania, logiki formalnej i metodologii nauk*, Ossolineum, Wrocław 1990.
- Kotler Ph., *Marketing. Analiza, planowanie, wdrażanie i kontrola*, Felberg SJA., Warszawa 1999.
- Koźlak A., *Ekonomika transportu. Teoria i praktyka gospodarcza*, Wyd. Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2008.
- Koźmiński A.K., Piotrowski W., *Zarządzanie. Teoria i praktyka*, PWN, Warszawa 2002.
- Kramarz W., *Modelowanie symulacyjne sieci produkcyjnologicistycznej*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej” 2011, z. 56.
- Kramer J., *Badania rynkowe i marketingowe*, PWE, Warszawa 1994.
- Krawczyk S., *Logistyka, teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2011.

- Kroeber-Riel W., Neibecker B., *Konsumentenemotionen. Messung durch Computergestützte Verfahren – eine empirische Validierung nicht verbale Methoden*, Physica, Würzburg 1985.
- Kroeber-Riel W., Weinberg P., Gröppel-Klein A., *Konsumentenverhalten*, Vahlen, München 2009.
- Krzyżanowska M., Wajner R., *CIT – metoda badania jakości usług*, „Problemy Jakości” 2000, nr 9.
- Kuck J., *Nowoczesne technologie w logistyce*, Akademia Obrony Narodowej, Akademia Obrony Narodowej, Warszawa 2013.
- Kumar V., Kumar U., Kim D.Y., *Performance assessment framework for supply chain partnership*, „Supply Chain Management: An International Journal” 2010, no. 15/3.
- Kuß A., *Information und Kaufentscheidung*, Berlin 1987.
- Kuziemkowski R., *Transportochłonność gospodarki narodowej*, Wyd. Komunikacji i Łączności, Warszawa 1997.
- Kvale S., *Prowadzenie wywiadów*, PWN, Warszawa 2010.
- Lakatos I., *Renesans empiryzmu we współczesnej filozofii matematyki?*, [w:] *Współczesna filozofia matematyki*, red. nauk. R. Murawski, PWN, Warszawa 2002.
- LaLonde B.J., Zinszer P.H., *Customer Service: Meaning and Measurement*, „National Council of Physical Distribution Management” 1976, Chicago.
- Lambert D.M., Emmelhainz M.A., Gardner J.T., *Developing and Implementing Supply Chain Partnerships*, „The International Journal of Logistics Management” 1996, vol. 7, no. 2.
- Lambert D.M., *Supply Chain Management. Processes, Partnerships, Performance, SCMI*, Hartley Press, Sarasota 2006.
- Langefors B., *Theoretical Analysis of Information Systems*, Studentlitteratur, Lund 1973.
- Langkamp P., *Die Erfassung von Carryover-Effekten im Marketing: kritische Analyse ökonomischer Modelle zur Messung periodenübergreifender Werbewirkungen*, Thun, Farnkfurt a.M., 1984.
- Lee H.L., *Sekret najbardziej efektywnych łańcuchów dostaw*, „Harvard Business Review” 2005, nr 25.
- Leksykon PWN*, red. nauk. A. Karwowski, PWN, Warszawa 1972.
- Lewandowski R., *Prognose- und Informationssysteme und ihre Anwendungen*, De Gruyter, Berlin–New York 1974.
- Lewandowski R., *Mittelfristige Prognose- und Marketingsysteme*, bd. 2, Berlin 1980.
- Li H., Lai V., *The Interpersonal Relationship Perspective on Virtual Community Participation*, ICIS 2007, Proceedings. Paper 146, Swansea University.
- Lisek-Michalska J., Daniłowicz P., *Fokus – zogniskowany wywiad grupowy. Zarys metody*, [w:] *Zogniskowany wywiad grupowy. Studia nad metodą*, red. nauk J. Lisek-Michalska, P. Daniłowicz, Wyd. Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2004.
- Logistyczne zarządzanie flotą pojazdów drogowych*, red. nauk. P. Zając, Wyd. Naukowe Instytutu Technologii Eksploatacji, Wrocław 2003.
- Lorenc A. K., *Metody klasyfikacji i rozmieszczenia produktów w magazynie – przegląd praktycznych rozwiązań*, „Logistyka” 2014, nr 3.
- Lutyński J., *Techniki otrzymywania materiałów i ich podział*, [w:] *Wywiad kwestionariuszowy. Analizy teoretyczne i badania empiryczne*, red. nauk. K. Lutyńska, A.P. Wejland, IFIS PAN, Warszawa–Kraków–Gdańsk–Łódź, 1983.

- Lutz R.J., *The role of attitude theory in marketing*, [w:] *Perspectives in consumer behavior*, ed. H.H. Kassarjian, T.S. Robertson, Prentice Hall, Englewood Cliffs 1991.
- Łagalas M., *Metody zarządzania zapasami materiałowymi w przedsiębiorstwie produkcyjnym*, „Gospodarka” 2000, marzec–kwiecień.
- Łobocki M., *Wprowadzenie do metodologii badań pedagogicznych*, Oficyna Wydawnicza Impuls, Kraków 2007.
- Maciaszczyk M., *Teoretyczne aspekty zachowań konsumenckich osób niepełnosprawnych ruchowo*, Politechnika Lubelska, Lublin 2014, s. 39.
- Mag W., *Grundzüge der Entscheidungstheorie*, Vahlen, München 1990.
- Maison D., Stasiuk K., *Psychologiczne podejście do rozumienia postaw konsumenckich*, „Problemy Zarządzania” 2014, vol. 12, nr 1 (45).
- Mała encyklopedia ekonomiczna*, PWN, Warszawa 1961.
- Małek P., *Ekonomika transportu*, PWE, Warszawa 1977.
- Mangold U., Kunert A., *Qualitative Marktforschung in Theorie und Praxis*, Lucius, Wiesbaden 2007.
- Matejun M., *Metoda delficka w naukach o zarządzaniu*, [w:] *Zarządzanie w regionie. Teoria i praktyka*, red. nauk. E. Kuczmera-Ludwicyńska, Oficyna Wydawnicza SGH, Warszawa 2012.
- Matwiejczuk R., *Zarządzanie marketingowo-logistyczne. Wartość i efektywność*, C.H. Beck, Warszawa 2006.
- Mayntz R., Holm K., Hübner K., *Einführung in die Methoden der empirischen Soziologie*, Westdeutscher Verlag, Opladen 1974.
- Mazurek-Łopacińska K., *Konsument w strategii przedsiębiorstw*, „Marketing i Rynek” 1998, nr 4.
- Mazurek-Łopacińska K., *Zachowania nabywców i ich konsekwencje marketingowe*, PWE, Warszawa 2003.
- McDermott D.R., Stock J.R., *An Application of the Project Delphi Forecasting Method to Logistics Management*, „Journal of Business Logistics” 1980, vol. 2, nr 1.
- Meffert H., *Marketingforschung und Käuferverhalten*, Gabler, Stuttgart 1992.
- Meffert H., Steffenhagen H., *Marktprognosemodelle*, Gabler, Stuttgart 1977.
- Menges G., *Grundmodelle wirtschaftliche Entscheidungen*, 2 aufl., Düsseldorf 1974.
- Menges G., *Grundriß der Statistik*, Westdeutscher Verlag, Opladen 1972.
- Menges G., Skala H.J., *Grundriß der Statistik*, teil 2, Westdeutscher Verlag Opladen 1973.
- Mertens P., Backert K., *Vergleich und Auswahl von Prognoseverfahren für betriebswirtschaftliche Zwecke*, [w:] *Prognoserechnung*, hrsg. P. Mertens, Springer, Würzburg 1981.
- Metody ekonometryczne. Przykłady i zadania*, red. nauk. S. Bartosiewicz, PWE, Warszawa 1980.
- Metody statystyczne w analizie działalności przedsiębiorstwa*, red. nauk. E. Nowak, PWE, Warszawa 2001.
- Mika S., *Psychologia społeczna*, PWN, Warszawa 1984.
- Mindur M., *Transport Europa – Azja*, Wydawnictwo Państwowy Instytut Badawczy, Warszawa–Radom 2009.
- Misiaszek Z., Mynarski S., *Zastosowanie funkcji logistycznej do badania stanu posiadania dóbr trwałych*, „Handel Wewnętrzny” 1964, nr 6.

- Möhring W., Schlütz D., *Die Befragung in der Medien- und Kommunikationswissenschaft: Eine praxisorientierte Einführung*, Springer, Wiesbaden 2010.
- Moon M.A., Mentzer J.T., Thomas D.E., *Customer Demand Planning at Lucent Technologies. A Case Study in Continuous Improvement through Sales Forecast Auditing*, „Industrial Marketing Management” 2000, t. 29.
- Müller K., David J., Stratmann T., *Qualitative Beobachtungsverfahren*, [w:] *Qualitative Marktforschung in Theorie und Praxis*, hrsg. G. Naderer, E. Balzer, Gabler, Wiesbaden 2011.
- Mynarski S., *Analiza rynku. Problemy i metody*, PWN, Warszawa 1987.
- Mynarski S., *Badania rynkowe w warunkach konkurencji*, Fogra, Kraków 1995.
- Mynarski S., *Rola informacji w ocenie szans rynkowych*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie” 2007, nr 756.
- Nasiłowski M., *System rynkowy. Podstawy mikro- i makroekonomii*, PWN Warszawa 2011.
- Neumann J., Morgenstern O., *Spieltheorie und wirtschaftliches Verhalten*, Physica, Würzburg 1962.
- Niemczyk A., *Proces zaspokajania potrzeb w gospodarstwie domowym*, „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie” 2002, nr 579.
- Niemczyk A., *Zapasy i magazynowanie. Tom II: Magazynowanie*, Biblioteka Logistyka Poznań 2007.
- Nierebiński R., Pawlak H., *Badanie użytkowników usług pocztowych i telekomunikacyjnych w Polsce*, Instytut Łączności, Państwowy Instytut Badawczy, Praca nr 11.30.2006, Warszawa, 2006.
- Nowak E., *Prognozowanie gospodarcze*, Placet, Warszawa 1998.
- Nowak S., *Metodologia badań społecznych*, PWN, Warszawa 2007.
- Nowak S., *Metody badań socjologicznych*, PWN, Warszawa 1965.
- Nowakowski T., Werbińska-Wojciechowska S., *Metody oceny i wyboru dostawców w przedsiębiorstwie – studium przypadku (cz. 1)*, „Logistyka” 2012, nr 3.
- Okólski M., Timofiejuk I., *Statystyka opisowa. Elementy teorii*, PWE, Warszawa 1981.
- Oppenheim A.N., *Kwestionariusze, wywiady, pomiary postaw*, Zysk i Spółka, Warszawa 2004.
- Osińska M., *Ekonometria finansowa*, PWE, Warszawa 2006.
- Ostasiewicz S., Rusnak Z., Siedlecka U., *Statystyka. Elementy teorii i zadania*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław, 2011.
- Paliński A., Jędrusik S., *Gra przeciw naturze jako narzędzie podejmowania decyzji inwestycyjnych*, „Ekonomia Menedżerska” 2008, nr 3.
- Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L., *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press 1991.
- Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L., *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, „Journal of Retailing” 1988, spring, vol. 64, nr 1.
- Pawłowski Z., *Zasady predykcji ekonometrycznej*, PWN, Warszawa 1982.
- Penc J., *Strategie zarządzania. Perspektywiczne myślenie. Systemowe działanie*, Placet, Warszawa 2002.
- Pfohl Ch.H., *Zur Formulierung einer Lieferservicepolitik: Theoretische Aussagen zum Angebot von Sekundärleistungen als absatzpolitisches Instrument*, „Zeitschrift für Betriebswirtschaft” 1977, Nr. 29.
- Pierugowo W., *Metoda najmniejszych kwadratów i jej zastosowania*, Warszawa 1967.

- Pietrzak P., *Wybrane aspekty pomiaru zjawisk ekonomicznych w rachunkowości finansowej i rachunkowości zarządczej*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego” 2011, nr 265.
- Piskozub A., *Ekonomika transportu*, Wyd. Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 1977.
- Piskozub A., *Funkcjonowanie systemów transportowych*, Wydawnictwo Komunikacji i Łączności, Warszawa 1973.
- Piskozub A., *Gospodarowanie w transporcie. Podstawy teoretyczne*, Wydawnictwo Komunikacji i Łączności, Warszawa 1982.
- Płaczek E., *Logistyka międzynarodowa*, AE w Katowicach, Katowice 2006.
- Poirier Ch.C., *Advanced Supply Chain Management*, Berrett-Koehler Publishers, San Francisco 1999.
- Porst R., *Fragebogen – Ein Arbeitsbuch*, Gabler, Wiesbaden 2009.
- Porter M.E., *Porter o konkurencji*, PWE, Warszawa 2001.
- Prognozowanie gospodarcze. Metody i zastosowania*, red. nauk. M. Cieślak, PWN, Warszawa 2000.
- Prognozowanie gospodarcze. Metody, modele, zastosowania, przykłady*, red. nauk. E. Nowak, PWN, Warszawa 1998.
- Prusak W., *Zarządzanie jakością: wybrane elementy*, Politechnika Poznańska, Poznań 2006.
- Przedsiębiorstwo partnerskie*, red. nauk. M. Romanowska, M. Trocki, Difin, Warszawa 2002.
- Ramdhani A., Alamanda D.T., Sudrajat H., *Analysis of consumer attitude using Fishbein mult-attributes approach*, „International Journal of Basic and Applied Science” 2012, vol. 01, no. 01.
- Reichheld F., Seidensticker F.J., *Die ultimative Frage. Mit dem Net Promoter Score zu loyalen Kunden und profitablen Wachstum*, Gabler, München–Wien 2006.
- Robbins S., *Zasady zachowania w organizacji*, Zysk i Spółka, Poznań 2001.
- Rogge H.-J., *Marktforschung. Elemente und Methoden betriebliche Informationsgewinnung*, Gabler, München–Wien, 1992.
- Rogge H.-J., *Methoden und Modelle der Prognose aus der absatzwirtschaftliche Sicht*, Dunker & Humblot, Berlin 1972.
- Ronkowski R., *Informatyka w nowoczesnym przedsiębiorstwie*, Instytut Wydawniczy Związków Zawodowych, Instytut Wydawniczy Związków Zawodowych, Warszawa 1995.
- Roszkowska E., *Analiza procesu negocjacji z wykorzystaniem procedury TOPSIS*, „Studia Ekonomiczne Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach” 2013, nr 138.
- Rószkiewicz M., *Metody ilościowe w badaniach marketingowych*, PWN, Warszawa 2007.
- Rucińska D., *Potrzeby transportowe*, [w:] *Transport*, red. nauk. W. Rydzkowski, K. Woje-wódzka-Król, PWE, Warszawa 2010.
- Rucińska D., Ruciński A., Wyszomirski O., *Zarządzanie marketingowe na rynku usług transportowych*, Uniwersytet Gdański, Gdańsk 2005.
- Rudnicki L., *Zachowania konsumentów na rynku*, PWE, Warszawa 2011.
- Rydzkowski W., *Usługi logistyczne*, ILiM, Poznań 2004.
- Sagan A., *Badania marketingowe. Podstawowe kierunki*, PWE, Kraków 2004.
- Samuelson P., Nordhaus W., *Ekonomia 1*, PWN, Warszawa 1995.
- Sauermann H., Selten R., *Anpassungstheorie der Unternehmung*, „Zeitschrift für Staats-wissenschaft” 1962, h. 4, bd. 2.
- Schlittgen R., Streitberg B.H.J., *Zeitreihenanalyse*, Wissenschaftsverlag, München–Wien 2001.

- Schmelzer H.J., Sesselman W., *Geschäftsprozessmanagement in der Praxis*, Hanser, Wien 2003.
- Schmidt B., Topritzhofer E., *Reaktionsfunktionen im Marketing: Zum Problem der Quantifizierung der von Nachfrage- und Konkurrenzreaktionen*, [w:] *Marketing. Neue Ergebnisse aus Forschung und Praxis*, hrsg. E. Topritzhofer, Gabler, Wiesbaden 1978.
- Schneider W., *Marketing-Forschung und Käuferverhalten. Effiziente Beschaffung und Analyse von Markt und Kundeninformation*, Oldenburg, München 2013.
- Schröder S., *Einführung in die kurzfristige Zeitreihenprognose und Vergleich der einzelnen Verfahren*, [w:] *Prognoserechnung*, hrsg., P. Mertens., Springer, Würzburg–Wien 1973.
- Sidoruk M., *Osobowości marki w preferencjach konsumentów. Psychologiczne badania nad wyborem marek piwa*, „Zeszyty Naukowe WSEI seria Ekonomia” 2010, nr 2.
- Silverman D., *Prowadzenie badań jakościowych*, PWN, Warszawa 2008.
- Simatupang T.M., Sridharan R., *Supply chain discontent*, „Business Process Management Journal” 2005, vol. 11, no. 4.
- Simchi-Levi D., Kaminsky P., Simchi-Levi E., *Designing and Managing the Supply Chain. Concepts, Strategies and Case Studies*, McGraw-Hill, Irwin, Boston 2000.
- Skowronek C., Saryusz-Wolski Z., *Logistyka w przedsiębiorstwie*, PWE, Warszawa 2008.
- Skowronek I., *Marketing doświadczeń jako wyznacznik wizerunku i wartości przedsiębiorstwa*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia” 2011, nr 46, nr 685.
- Słownik terminów logistycznych*, Poznań 2006.
- Smith J.B., Colgate M., *Customer Value Creation: A Practical Framework*, „Journal of Marketing Theory and Practise” 2007, vol. 15, no. 1.
- Smoluk A., *Matematyka, nauka, ekonomia*, AE we Wrocławiu, Wrocław 1993.
- Smyczek S., Sowa I., *Konsument na rynku. Zachowania, modele, aplikacje*, Difin, Warszawa 2005.
- Snarski P., *Metody pomiaru satysfakcji klientów bankowych wykorzystywanych do analizy konkurencyjności banków*, „Economy and Management” 2012, nr 2.
- Sołtysik M., *Zarządzanie logistyczne*, AE w Katowicach, Katowice 2003.
- Stajniak M., *Transport i spedycja*, Biblioteka Logistyka, Poznań 2007.
- Stanisz A., *Przystępny kurs statystyki z zastosowaniem STATISTICA PL na przykładach z medycyny*, Tom 3, Statsoft Polska, Kraków 2007.
- Steczkowski J., *Zastosowanie metody reprezentacyjnej w badaniach społeczno-ekonomicznych*, PWN, Warszawa 1988.
- Steffenhagen H., *Wirkungen Absatzpolitische Instrumente – Theorie und Messung der Marktreaktionen*, Gabler, Stuttgart 1978.
- Stoma M., *Modele i metody pomiaru jakości usług*, Q&R Polska, Lublin 2012.
- Stabryła A., *Analiza i projektowanie systemów zarządzania przedsiębiorstwem*, Mfiles 2010.
- Stabryła A., *Metody oceny agregatywnej w podejmowaniu decyzji projektowych*, „Zeszyty Naukowe MWSE w Tarnowie” 2011, nr 1(17).
- Sulejwicz A., *Partnerstwo strategiczne: modelowanie współpracy przedsiębiorstw*, SGH, Warszawa 1997.
- Szcześnie W., Borkowski B., Dudek H., *Ekonometria. Wybrane Zagadnienia*, PWN, Warszawa 2004.

- Szołtysek J., *Kreowanie mobilności mieszkańców miast*, Wolters Kluwer, Katowice 2011.
- Sztumski J., *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, wyd. Śląsk, Katowice 2005.
- Szwajca D., *Problemy oceny i pomiaru poziomu logistycznej obsługi klienta*, Materiały Międzynarodowej Konferencji Logistics '98, Poznań 1998.
- Szymańska A., *Zarys metodologii badań preferencji konsumentów*, „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie” 2007, nr 739.
- Szymańska A., *Badanie preferencji konsumentów z wykorzystaniem kompozycyjnej metody badań MDPREF*, „Marketing i Rynek” 2011, nr 10.
- Szymonik A., *Logistyka i zarządzanie łańcuchem dostaw*, Difin, Warszawa 2010.
- Szymonik A., *Technologie informatyczne w logistyce*, Placet, Warszawa 2010.
- Szyszał J., Gierek A., Piątkowski J., Pucka A., *Wykorzystanie klasyfikacji ABC/XYZ do optymalizacji produkcji w odlewni*, „Archiwum Odlewnictwa” 2005, rocznik 5, nr 17.
- Szymura-Tyc M., *Marketing we współczesnych procesach tworzenia wartości dla klienta i przedsiębiorstwa*, AE w Katowicach, Katowice 2006.
- Światowy G., *Zachowania konsumentów*, AE we Wrocławiu, Wrocław 1994.
- Światowy G., *Zachowania konsumentów. Determinanty oraz metody poznania i kształtowania*, PWE, Warszawa 2006.
- Tarski I., *Ekonomika i organizacja transportu międzynarodowego*, PWE, Warszawa 1973.
- Thuczak A., *Prognozowanie w rolnictwie na podstawie wybranych modeli szeregów czasowych*, UO w Opolu, Opole 2011.
- Transport i spedycja w handlu zagranicznym*, red. nauk. T. Szczepaniak, PWE, Warszawa 2002.
- Transport międzynarodowy*, red. nauk. T. Szczepaniak, PWE, Warszawa 1996.
- Transport*, red. nauk. W. Rydzkowski, K. Wojewódzka-Król, PWN, Warszawa 2007.
- Trommsdorff V., *Die Messung von Produktimages für das Marketing*, Oldenburg Verlag, Köln 1975.
- Trommsdorff V., *Konsumentenverhalten*, Gabler, Stuttgart 2009.
- Urban W., Siemieniako D., *Lojalność klientów. Modele, motywacja i pomiar*, PWN, Warszawa 2008.
- Urbaniak M., *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*, Difin, Warszawa 2004.
- Uwarunkowania rozwoju systemu transportowego Polski*, red. nauk. B. Liberadzki, L. Mindur, ITE-PIB, Warszawa–Radom 2007.
- Walasek J., *Logistyczna obsługa klienta na przykładzie operatora logistycznego*, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej. Seria Transport” 2014, z. 82.
- Walesiak M., *Metody analizy danych marketingowych*, PWN, Warszawa 1996.
- Weber Ch.A., Current J.R., Benton W.C., *Vendor selection criteria and methods*, „European Journal of Operational Research” 1991, no. 50.
- Weber K., *Wirtschaftsprognostik*, Vahlen, München 1990.
- Werner H., *Supply Chain Management – Grundlagen, Strategien, Instrumente und Controlling*, Springer, Wiesbaden 2008.
- Wilson F.R., Pan W., Schumsky D.A., *Recalculation of the critical values for Lawshe's content validity ratio*, „Measurement and Evaluation in Counseling and Development” 2012, no. 45(3).
- Wiśniewski J.W., *Dylematy stosowania współczynnika korelacji Spearmana*, „Studia Ekonomiczne”, Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach, Katowice 2014, nr 181.

- Witek L., *Merchandising. W małych i dużych firmach handlowych*, C.H. Beck, Warszawa 2007.
- Witkowski J., *Zarządzanie łańcuchem dostaw*, PWE, Warszawa 2003.
- Witkowski J., *Zarządzanie łańcuchem dostaw: koncepcje, procedury, doświadczenia*, PWE, Warszawa 2010.
- Wojewódzka-Król K., *Rozwój infrastruktury transportu*, WUG, Gdańsk 2002.
- Wolniak R., *Pomiar oczekiwanej i postrzeganej jakości w usługach medycznych*, „Współczesne Zarządzanie” 2010, nr 2.
- Wójcik P., *Sztuka prognozowania*, „Marketing w Praktyce” 2001, nr 10.
- Wyřębek H., *Znaczenie metody ABC w doskonaleniu zarządzania*, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Przyrodniczo-Humanistycznego w Siedlcach” 2011, nr 88.
- Zalewski W., *Wykorzystanie metody TOPSIS w procesie klasyfikacji dobowych obciążeń stacji transformatorowych*, „Economics and Management” 2013, nr 4.
- Zarys ekonometrii*, red. nauk. Z. Hellwig, PWE, Warszawa 1970.
- Zarządzanie łańcuchami dostaw*, red. nauk. M. Ciesielski, PWE, Warszawa 2011.
- Zastępa R., *Badania statystyczne metodą reprezentacyjną*, PWN, Warszawa 1962.
- Zatwarnicka-Madura B., *Irracjonalność zachowań konsumenta*, Studia i Prace Kolegium Zarządzania i Finansów, ZN nr 93, Warszawa 2009.
- Zeliaś A., Pawełek B., Wanat S., *Prognozowanie ekonomiczne. Teoria, przykłady, zadania*, PWN, Warszawa 2003.
- Zielaskiewicz H., *Analiza popytu na usługi transportowe w kontekście niektórych uwarunkowań zewnętrznych (cz. 1)*, „Logistyka” 2011, nr 6.
- Zych A., *Uwarunkowania zachowań konsumpcyjnych*, [w:] *Spółczesność konsumpcyjna. Uwarunkowania społeczne i kulturowe*, red. nauk. D. Markowski, P. Setlak, Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Tarnobrzegu, Tarnobrzeg 2008.

<http://www.odn.poznan.pl/doradcy/warsztat/pliki/Pomiar.pdf>

<http://www.statsoft.pl/czytelnia/marketing/rzetelnosc.pdf>

<http://www.odn.poznan.pl/doradcy/warsztat/pliki/Pomiar.pdf>

<http://www.statsoft.pl/czytelnia/marketing/rzetelnosc.pdf>

www.cki.tu-berlin.de/fileadmin/fg94/CKI/Vortraege_Konferenz_2011/Roland_Edel_v6.pdf;

<http://www.trans.info/message/view/8562.html>

<http://wiadomosci.wp.pl/kat,1356,title,Monstrualny-korek-drogowy-o-dlugosci-293-kilometrow>

<http://www.conquest.pl/wp-content/uploads/2013/01/Kluczowe-wskazniki-Badania-satysfakcji-Klientow-ConQuest-Consulting.pdf>