

# Problemy jakości

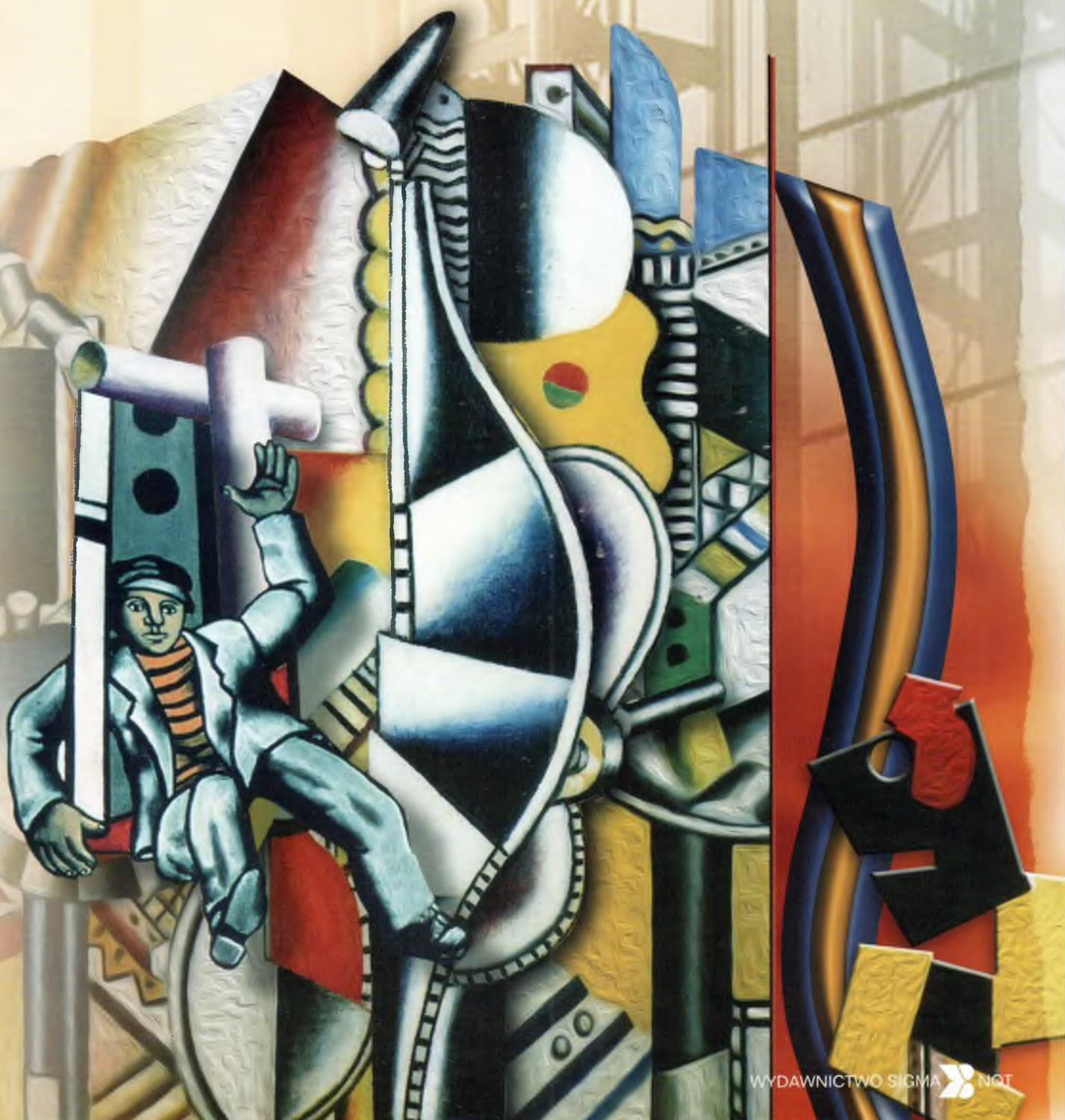
ISSN 0137-8651

2'2014

miesięcznik

cena brutto: **27,30 zł**  
(w tym 5% VAT)

ROK XLVI



# Problemy Jakości

m i e s i ę c z n i k

2'2014

## Spis treści

Artykuły są recenzowane

### ▪ Filozofia, nauka, jakość za granicą

Jan Macias

Strategia rozwoju Unii Europejskiej „EUROPA 2020” . . . . . 2

Elżbieta Skrzypek

Zarządzanie wiedzą jako wymóg współczesności. . . . . 8

Kazimierz Dendura

Ontologiczny status norm i zasad zarządzania jakością. . . . . 13

Wiesław Klimczak

Zarządzanie ryzykiem czy działania zapobiegawcze  
w systemie zarządzania? . . . . . 16

Arleta Stefanicka

Samocena jako model doskonalenia  
przedsiębiorstwa (cz. 2) . . . . . 22

Marcin Jakubiec

Analiza i ocena jakości obsługi klienta. . . . . 27

### ▪ Z prasy zagranicznej

Działania społecznie odpowiedzialne podejmowane  
w oparciu o normę ISO 26000 . . . . . 34

### ▪ Felieton

Ewa Górską

Etyka to nauka, czy życie? . . . . . 35

Co nowego w Klubie Polskie Forum ISO 9000 . . . . . 36

### ▪ Varia

Recenzje . . . . . 39

Prof. M. Ratajczak sekretarzem stanu w MNiSW. . . . . 40

Posiedzenie Komitetu Mazowieckiej Nagrody Jakości. . . . . 40