

Spis treści

Wstęp	7
Maciej Malarski Kształtowanie wizerunku urzędu jako element zarządzania jakością relacji z klientami.....	9
Bartłomiej Jefmański, Krzysztof Błoński Kompozytowy indeks satysfakcji pracowników jednostek samorządu terytorialnego w Polsce.....	23
Marta Kusterka-Jefmańska Kategoria jakości życia a satysfakcja z usług publicznych – uwagi teoretyczne i praktyka badań na poziomie lokalnym	41
Grzegorz Biesok, Jolanta Wyród-Wróbel Satysfakcja klienta w zarządzaniu jakością	59
Zofia Gródek-Szostak Stosowanie koncepcji User-Driven Innovation w działalności innowacyjnej przedsiębiorstw.....	75
Michał Makowski Analiza skuteczności reklamy z wykorzystaniem metody Ishikawy	89
Justyna M. Bugaj, Piotr Stefanów Inherentne ograniczenia uczelnianych systemów jakości kształcenia	109
Urszula Balon, Joanna M. Dziadkowiec Aspekty jakościowe produktów spożywczych w koncepcji Food Related Lifestyles (FRL).....	125