

WPROWADZENIE

Zeszyt 1/2013 prezentuje zarówno teoretyczne, jak i empiryczne ujęcie różnorodnych problemów zarządzania, z którymi przedsiębiorstwa spotykają się w trakcie swojej działalności, a które z punktu widzenia jego skutecznego funkcjonowania są niezwykle istotne. W dzisiejszych czasach to nie teoria, a praktyka wyznacza nowe kierunki i trendy. Sukces przedsiębiorstwa na danym rynku determinuje poszukiwanie i wdrażanie nowych rozwiązań problemów z zakresu zarządzania, z którymi spotyka się przedsiębiorstwo. Nowe rozwiązania przyczynić się mogą do wzrostu skuteczności i efektywności funkcjonowania przedsiębiorstwa w zmiennym otoczeniu.

Zeszyt otwiera artykuł **Mariana Huczka**, w którym autor przedstawia pojęcie satysfakcji i lojalności klienta oraz czynniki wpływające na poziom satysfakcji i lojalności klienta. W artykule Autor podkreśla, że oczekiwania i satysfakcja, a w konsekwencji lojalność klienta stanowią istotne kryterium wyznaczające zmiany w postrzeganiu jakości produktów. Stwierdza także, że w obecnej sytuacji działalności przedsiębiorstw kategoria satysfakcji klienta jest na tyle istotna, aby stać się przedmiotem zarządzania. Ponadto wykazuje, że niska jakość zarządzania w firmie i niski poziom zarządzania satysfakcją klienta należą do głównych przyczyn wewnętrznych wywołujących kryzys.

Kolejny artykuł autorstwa **Cezarego Marcinkiewicza** dotyczy stanu polskiej agroturystyki i perspektyw jej rozwoju. Jednym z głównych trendów charakteryzujących obecnie turystykę jest rozwój turystyki alternatywnej, przyjaznej środowisku, wykorzystującej naturalne walory dziedzictwa kulturowego i różnorodności przyrodniczej. Funkcję taką pełni z pewnością agroturystyka, będąca jedną z form turystyki wiejskiej. Autor za cel postawił sobie wskazanie roli i miejsca tej formy turystyki na współczesnym, rodzimym rynku turystycznym.

Joanna Dzieńdziora i **Małgorzata Smolarek** przedstawiają wieloaspektową ocenę procesu doboru kandydatów do służby w Policji. Wszelkie kryteria doboru do służby w Policji są określone przez ustawy i rozporządzenia Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, w związku z tym procedury kwalifikacyjne powinny być jasno określone, a ich rezultatem powinien być wybór najlepszych kandydatów. Autorki skoncentrowały się w opracowaniu na porównaniu teoretycznych założeń z rzeczywistością, którego kwestie zostały rozwiązane przy pomocy przeprowadzonych wśród funkcjonariuszy Policji badań ankietowych. Celem analizy empirycznej procesu doboru kadr w Policji była ocena dostępności i jasności informacji dotyczących kwestii doboru do służby w Policji, a także całej procedury kwalifikacyjnej, z uwagi na fakt, że Policja jako jednostka administracji publicznej gwarantuje jawność i dostępność wszelkich informacji dotyczących struktury i działań oraz ocena kryteriów selekcyjnych stosowanych w doborze do pracy w Policji.

W kolejnym artykule **Anna Lemańska-Majdzik** prezentuje przegląd wybranej literatury przedmiotu oraz wyniki badań własnych w zakresie motywów podjęcia

działalności gospodarczej przez przedsiębiorców. Ponadto przedstawia pozytywne i negatywne strony prowadzenia własnej małej firmy w opinii ich właścicieli prowadzących działalność na terenie województwa śląskiego.

Maria Kocot uważa, że outsourcing jest coraz powszechniej stosowaną koncepcją zarządzania przedsiębiorstwem, w związku z tym autorka za cel postawiła sobie pokazanie korzyści związanych z wykorzystaniem outsourcingu oraz przedstawienie, w jakich obszarach może być on wykorzystany.

Z kolei **Damian Kocot** wskazuje na problemy związane z zastosowaniem outsourcingu w przedsiębiorstwach sektora MŚP. Autor na podstawie wyników badań empirycznych dokonuje próby nakreślenia problemów, jakie się w tym obszarze pojawiają. Szereg tych problemów ma swoją genezę w niewłaściwym przygotowaniu i wdrożeniu przedsięwzięcia outsourcingowego. Sporym problem stanowi też brak skutecznej komunikacji pomiędzy podmiotem zlecającym a podwykonawcą.

Artykuł **Jerzego Janczewskiego** dotyczy problematyki zarządzania powrotnymi strumieniami. Autor prezentuje wybrane problemy w logistycznym zarządzaniu powrotnymi produktami od konsumentów poprzez porównanie ze sobą wybranych kategorii wspólnych dla logistyki tradycyjnej i logistyki zwrotnej. Zbiórka, wtórny obrót, sprzedaż i ponowne wykorzystanie takich materiałów jak makulatura, złom, butelki i wiele innych jest działaniem dobrze znanym i od dawna praktykowanym w każdej gospodarce. Współcześnie takie działania dotyczą szerokiego spektrum materiałów i produktów z całego obszaru gospodarki, dostarczając wiele możliwości biznesowych, w tym różnych problemów dla zarządzania.

Patrycja Smul wskazuje na rolę Internetu w sprzedaży i promocji usług turystycznych oraz przedstawia wyniki z badań, dotyczących skuteczności oddziaływania reklamy internetowej w percepcji agencji turystycznych i ich potencjalnych klientów. Na obecnym etapie Internet zmienił całkowicie oblicze handlowej działalności. Nowe możliwości, jakie stwarza globalna sieć, sprawiają, że ten kanał dystrybucyjny może stać się niezwykle skutecznym środkiem oddziaływania na odbiorcę, jednakże tylko i wyłącznie wtedy, gdy jego potencjał w tej dziedzinie zostanie we właściwy sposób wykorzystany. Aby skutecznie w nim prowadzić reklamową działalność, konieczne jest zrozumienie jego odmienności w stosunku do innych mediów, poznanie oferowanych możliwości i istniejących ograniczeń.

Katarzyna Znańska-Kozłowska prezentuje zagadnienia związane z wypaleniem zawodowym. Syndrom wypalenia zawodowego jest zespołem objawów powstających w wyniku przeciążenia emocjonalnego oraz fizycznego, które powodowane jest bezpośrednio przez stres występujący w miejscu pracy. Na ten specyficzny stres emocjonalny narażone są osoby pracujące w zawodach wymagających intensywnych kontaktów interpersonalnych z pacjentami, klientami czy społeczeństwem. Wypaleni pracownicy zawsze stanowią problem dla efektywności organizacji.

Anna Lemańska-Majdzik i **Aneta Sobiegraj** w swoim artykule podejmują próbę określenia istoty globalizacji w aspekcie szans i zagrożeń dla współczesnego świata. Przedstawione zostały definicja oraz proces globalizacji, który wiąże się ściśle z jego dwoma wyróżnionymi obszarami: społecznym i ekonomicznym. Ponadto dokonano próby określenia korzyści i kosztów związanych z procesem globalizacji,

jak również pokazano bilans globalizacji w aspekcie podmiotów, które zyskują na tym procesie oraz tych, które są stratne.

Z kolei **Mariusz Paradowski** ukazuje istotne problemy w zakresie komunikacji społecznej zachodzące na tle wybranych zagadnień socjologicznych. W części wprowadzającej porusza on tematykę dotyczącą komunikowania się społeczności internetowej, ukazując dysfunkcje w relacjach społecznych. W swej zasadniczej części koncentruje on uwagę na teoretycznych i praktycznych aspektach negocjacji oraz mediacji. Kwestie te zrelatywizowane zostały do sfery zagadnień rynkowych w stosunkach gospodarczych.

Dorota Fleszer podejmuje zagadnienia związane z kontrolą zarządczą jako instrumentem zarządzania w administracji publicznej. Autorka twierdzi, że społeczeństwo oczekuje od administracji publicznej, aby wzorem podmiotów działających w sferze prywatnej działała sprawnie, efektywnie, a świadczone przez nią usługi publiczne charakteryzowały się wysoką jakością. Sprostanie tak określonym standardom wymaga od administracji także stałego doskonalenia sposobu zarządzania swoimi jednostkami. Jednym z rezultatów tych działań jest chociażby wprowadzenie obowiązku przeprowadzania kontroli zarządczej. Błędnym byłoby utożsamianie jej wyłącznie z takimi działaniami jak sprawdzanie, weryfikacja, porównywanie. Kontrola zarządcza ma przede wszystkim doprowadzić do sytuacji, w której jednostka finansów publicznych nie będzie skupiona w swej działalności na gromadzeniu i wydatkowaniu środków finansowych, a bardziej na podejmowaniu przez jej kierownictwo wszechstronnych decyzji zarządczych nastawionych na realizację celów i zadań.

Artykuł autorstwa **Sylwii Kowalskiej** dotyczy kalkulacji kosztu jednostkowego jako instrumentu zarządzania. Głównym czynnikiem, który ma wpływ na kształtowanie się wyniku finansowego wszystkich podmiotów gospodarczych są niewątpliwie koszty, które występują w każdej jednostce gospodarczej. Dlatego też muszą one być analizowane i poddawane ciągłej kontroli. Analiza kosztów jednostkowych pozwala na optymalne wykorzystanie zdolności produkcyjnych, zaspokojenie potrzeb klientów, a przede wszystkim na utrzymanie się na rynku.

W artykule **Karoliny Rybickiej** została dokonana analiza porównawcza zasad opodatkowania osób prawnych w Polsce i w Niemczech. Autorka przedstawia teoretyczne aspekty funkcjonowania podatku CIT w Polsce i Niemczech oraz dokonuje charakterystyki porównawczej podatku w obu państwach.

Zeszyt nr 1/2013 zamyka recenzja książki Stefana Kassaya pt. *Przedsiębiorstwo i przedsiębiorczość, T. 1: Środowisko biznesowe*.

Zespół Redakcyjny składa serdeczne podziękowania wszystkim Autorom, którzy przyczynili się do powstania niniejszego zeszytu.

*Małgorzata Smolarek
Joanna Dzieńdziora*