

PROGRAM KONFERENCJI  
„ORIENTACJA NA KLIENTA JAKO KRYTERIUM DOSKONAŁOŚCI”

*Dzień 1 – 25.10.2010 (poniedziałek)*

9:00 – 9:10	Otwarcie konferencji
9:10 – 9:20	<b>prof. Tadeusz Borys</b> , Klient jako „początek i koniec” prowadzonej działalności
9:20 – 9:30	<b>dr Piotr Rogala</b> , Orientacja na klienta – istota i zakres
<b>SESJA I „Wyzwania związane z orientacją na klienta”</b>	
9:30 – 9:50	<b>prof. Elżbieta Skrzypek</b> , Uwarunkowania jakości klienta w realiach nowej ekonomii
9:50 – 10:10	<b>prof. Stanisław Tkaczyk, mgr Jolanta Kołuda</b> , Komunikacja, jako czynnik kształtujący lojalność klientów w sektorze usług telekomunikacyjnych
10:10 – 10:30	<b>prof. Zbigniew Kłós</b> , O zadowoleniu klientów sektora dóbr szczególnych
10:30 – 10:50	<b>prof. Mieczysław Morawski</b> , Obsługa klienta jako źródło przewagi konkurencyjnej na przykładzie hotelu. Znaczenie czynnika personalnego
10:50 – 11:00	Podsumowanie sesji
11:00 – 11:20	Przerwa
<b>SESJA II „Orientacja na klienta w strategii organizacji”</b>	
11:20 – 11:40	<b>prof. Krystyna Lisiecka</b> , O strategii przedsiębiorstw zorientowanych na wartość dla klienta
11:40 – 12:00	<b>prof. Zofia Zymonik</b> , Klient i wartość dla niego tworzona w organizacji
12:00 – 12:20	<b>prof. Katarzyna Szczepańska</b> , Klient w koncepcjach i systemach jakości
12:20 – 12:40	<b>mgr inż. Grzegorz Lewandowski</b> , Orientacja na klienta na przykładzie Volkswagen Motor Polska
12:40 – 12:50	Podsumowanie sesji
12:50 – 13:50	Przerwa obiadowa

*Dzień 1 – 25.10.2010 (poniedziałek) cd.*

	<b>SESJA III A</b> <b>„Klient wewnętrzny”</b>	<b>SESJA III B</b> <b>„Administracja publiczna”</b>	<b>SESJA III C</b> <b>„Systemy zarządzania”</b>	<b>SESJA III D</b> <b>„Dobre praktyki”</b>
14:00 – 14:20	<b>prof. Marek Bugdol</b> , Koncepcja klienta wewnętrznego- społeczne problemy praktycznej implementacji	<b>dr Tomasz Papaj, mgr Ewa Czyż-Gwiazda</b> , E-administracja publiczna orientacją na obywatela versus klienta na przykładzie projektu SEKAP	<b>dr hab. inż. Alina Matuszak-Flejszman</b> , Wpływ wymagań klienta i innych zainteresowanych stron na doskonalenie Systemu Zarządzania Środowiskowego zgodnego z wymaganiami normy ISO 14001	<b>dr inż. Grażyna Paulina Wójcik</b> , Poszukiwanie własnego kształtu zarządzania relacjami z klientami czynnikiem przewagi konkurencyjnej w energetyce
14:20 – 14:40	<b>dr Mariusz Giemza</b> , Motywowanie klienta wewnętrznego w organizacjach zarządzanych przez jakość	<b>dr Olga Kocot-Barabasz</b> , Uczestnictwo i informowanie jako metody oddziaływania administracji publicznej na zadowolenie klienta	<b>dr Bartosz Fortuński</b> , Wpływ systemu zarządzania środowiskowego ISO 14001 na zadowolenie klientów na przykładzie organizacji z branży elektroenergetycznej	<b>dr Grzegorz Kobyłko</b> , Doskonalenie farmaceutycznych łańcuchów dostaw z wykorzystaniem wiedzy o nabywcy
14:40 – 15:00	<b>dr Joanna Dziadkowiec, dr inż. Urszula Balon</b> , Model zapewnienia satysfakcji klientów wewnętrznych i zewnętrznych w organizacji	<b>dr Marian Kachniarz</b> , Orientacja na klienta w powiatach dolnośląskich	<b>dr inż. Anna Dobrowolska, dr inż. Wiesław Dobrowolski</b> , Wpływ technologii informatycznej na jakość procesu usługowego i na klienta	<b>dr Wioletta Wereda</b> , Próba zbadania satysfakcji klienta po wprowadzeniu innowacyjnej usługi przez Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne w Siedlcach
15:00 – 15:20	<b>dr inż. Urszula Bąkowska-Morawska</b> , Obsługa klienta w strategii doskonałości operacyjnej	<b>dr Piotr Rogala</b> , Badanie satysfakcji klientów przez urzędy administracji samorządowej	<b>dr Tomasz Brzozowski</b> , Oczekiwania i zadowolenie klienta jako wyznaczniki kierunków doskonalenia zintegrowanych systemów zarządzania	<b>dr Paweł Skowron</b> , Wykorzystanie metody AHP do podejmowania współpracy z klientem na przykładzie przedsiębiorstwa z branży spożywczej
15:20 – 15:40	Przerwa			
<b>SESJA IV</b>				
15:40 – 16:00	Podsumowanie wyników sesji III (przewodniczący sesji IIIA, IIIB, IIIC, IIID)			
16:00 – 17:30	<b>„Sprzedaż z pozycji serca”</b> – Grupa Kras			
17:45 – 20:00	<b>„Teatr Nasz”</b> (wyjazd do Michałowic)			
20:00 -	Uroczysta kolacja			

*Dzień 2 – 26.10.2010 (wtorek)*

7:00 – 9:00	Śniadanie			
	<b>SESJA V A</b> „Aspekty społeczne”	<b>SESJA V B</b> „Narzędzia i techniki”	<b>SESJA V C</b> „Edukacja”	<b>SESJA V D</b> „Relacje z klientem”
9:00 – 9:20	<b>prof. Jarosław Witkowski, dr inż., Maja Kiba-Janiak</b> , Jakość życia mieszkańców jako kryterium budowy modelu referencyjnego logistyki miejskiej	<b>dr Janusz Zymonik</b> , Klient w modelach oceny opiniodawczej	<b>prof. Ewa Konarzewska Gubała</b> , Orientacja na studenta/absolwenta w projektowaniu i przebudowie programów studiów w oparciu o efekty uczenia się	<b>prof. Romuald Kolman</b> , Kwalitologia konsumencka
9:20 – 9:40	<b>dr Krzysztof Zymonik</b> , Prawo konsumenta do informacji o produkcie w sprzedaży konsumenckiej	<b>dr inż. Urszula Balon, dr Joanna Dziadkowiec</b> , Rola reklamacji w systemie zarządzania jakością	<b>prof. Zenon Foltynowicz, dr inż. Marta Purol</b> , Wpływ wymagań i oczekiwań studentów na politykę zarządzania Wydziałem Towaroznawstwa Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu	<b>prof. Magdalena Graczyk, dr inż. Krzysztof Witkowski</b> , Orientacja na klienta w usługach publicznych (na przykładzie usług wodno – kanalizacyjnych)
9:40 – 10:00	<b>dr Magdalena Rojek-Nowosielska</b> , Zasady społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw z perspektywy klienta	<b>dr Bartłomiej Jefmański</b> , Pomiar i ocena jakości usług z zastosowaniem liczb rozmytych – aspekty metodologiczne i przykłady zastosowań	<b>dr Barbara Sujak-Cyruł, dr Sylwia Dudziak-Kamieniarz</b> , Postrzeganie klienta w edukacji a koncepcja nowego zarządzania publicznego - Część I: Tło ekonomiczne, pedagogiczne i prawne	<b>dr Maja Jedlińska</b> , Kształtowanie pozytywnych relacji z klientami imperatywem w funkcjonowaniu współczesnych przedsiębiorstw
10:00 – 10:20	<b>dr Agnieszka Sokołowska</b> , Społeczna odpowiedzialność małego przedsiębiorstwa - w kierunku uczciwego traktowania klienta	<b>dr Marta Kusterka-Jefmańska, dr Bartłomiej Jefmański</b> Zastosowanie metody IPA w badaniu jakości usług edukacyjnych szkoły wyższej	<b>dr Barbara Sujak-Cyruł, dr Sylwia Dudziak-Kamieniarz</b> , Postrzeganie klienta w edukacji a koncepcja nowego zarządzania publicznego - Część II: Obraz wyłaniający się z dostępnej nauczycielom literatury naukowej	<b>dr Małgorzata Chojnacka</b> , Wybrane aspekty pomiaru satysfakcji klienta - studium teoretyczno-empiryczne
10:20 – 10:40		<b>dr Piotr Białowas</b> , Mikro i makroekonomiczne zjawiska gospodarcze a orientacja na klienta współczesnych przedsiębiorstw	<b>dr Joanna Ejdys</b> , Doskonalenie w procesie kształcenia inżynierów w Polsce	<b>mgr Marta Chudykowska</b> , Perspektywa klienta w systemie pomiarów osiągnięć przedsiębiorstwa: wybrane metryki i ich potencjał w podnoszeniu satysfakcji klienta
10:40 – 11:00	Sesja posterowa: <b>dr Sabina Zaremba-Warnke</b> , Orientacja na potrzeby proekologicznego konsumenta, <b>Małgorzata Kruk</b> , Doświadczenia Volkswagen Motor Polska, , <b>dr Bartosz Bartniczak</b> , Zasada orientacji na klienta w polskich programach operacyjnych, <b>dr hab. inż. Stanisław Popek</b> , <b>dr Jarosław Świda</b> , Analiza czynników determinujących jakość procesu kształcenia w szkole wyższej, <b>dr Bartłomiej Jefmański</b> , Zastosowanie analizy luk jakości do oceny kompetencji pracowników branży turystycznej regionu Kotliny Kłodzkiej, <b>Grzegorz Świątek</b> , Orientacja na klienta w normie ISO 26000			

*Dzień 2 – 26.10.2010 (wtorek) cd.*

**SESJA VI „|Metody zwiększania satysfakcji klientów”**

11:00 – 11:20	Podsumowanie wyników sesji V (przewodniczący sesji VA, VB, VC, VD)
11:20 – 11:40	<b>prof. Maciej Urbaniak</b> , Działania podejmowane przez przedsiębiorstwa doskonalące systemy zarządzania jakością w zakresie budowania relacji z klientami rynku B2B
11:40 – 12:00	<b>prof. Piotr Grudowski</b> , Rola modeli doskonałości w systemach zarządzania jakością wyższych uczelni
12:00 – 12:20	<b>dr Tomasz Greber</b> , Audit drugiej strony - badanie zadowolenia klienta i szansa na rozwój?
12:20 – 12:40	<b>dr Marek Jarzębiński</b> , Rola znakowania i certyfikacji systemów jakości w procesie spełniania wymagań klienta na przykładzie branży hotelarskiej
12:40 – 12:50	Podsumowanie sesji VI
12:50 – 13:10	Przerwa

**SESJA VII „Orientacja na klienta w wybranych sektorach”**

13:10 – 13:30	<b>prof. Jacek Łuczak</b> , Wykorzystanie metod i technik zarządzania jakością dla zapewnienia satysfakcji klientów na przykładzie dostawców z branży motoryzacyjnej
13:30 – 13:50	<b>mgr Arkadiusz Żołnierzak</b> , Orientacja na klienta jako podstawowe kryterium działalności firmy Lantmannen Unibake Poland Sp. z o.o.
13:50 – 14:10	<b>dr inż. Edyta Ropuszyńska-Surma</b> , <b>mgr inż. Urszula Ropuszyńska-Hanuza</b> , Odbiorca usług sieciowych w energetyce w kontekście systemu zarządzania jakością ISO 9001
14:10 – 14:30	<b>dr Beata Domańska-Szaruga</b> , Jakość w sferze usług bankowych
14:30 – 14:50	<b>dr Roman Batko</b> , Uzyskać zachwyty widza - muzeum na drodze doskonalenia jakości
14:50 – 15:00	Podsumowanie konferencji
15:00 – 16:00	Obiad