

WSTĘP

Prezentowana publikacja obejmuje szerokie spektrum problemów, których myślą przewodnią są strategie, metody ilościowe i technologie informacyjne w podejmowaniu decyzji w sytuacjach konfliktu i współpracy. Niniejszy Zeszyt Naukowy został opracowany przez autorów, którzy od wielu lat zajmują się prezentowaną tematyką. Treści artykułów stanowią osobiste poglądy autorów i są niejednokrotnie ukierunkowaniem ich kilkuletnich badań i dociekań naukowych. Niniejsza praca to trzydzieści dziewięć artykułów, które ze względu na obszerną tematykę Zeszytu zgrupowano w trzy obszary:

- praktyczne i teoretyczne aspekty wspomagania decyzji w naukach o zarządzaniu i ekonomii,
- modele i metody ilościowe wspomagające kształtowanie strategii przedsiębiorstwa,
- IT w podejmowaniu decyzji menadżerskich.

Artykuły w ramach każdego z obszarów zostały zaprezentowane alfabetycznie.

Część pierwsza Zeszytu odnosi się do praktycznych i teoretycznych aspektów wspomagania decyzji w naukach o zarządzaniu i ekonomii. Zebrane w tej części artykuły podejmują problematykę: zasobów ludzkich w przedsiębiorstwie, turystyki, logistyki, marketingu oraz zarządzania strategicznego. Ze względu na ogromną rolę podejmowania decyzji w procesie zarządzania organizacją konieczność posiadania jest bezsporna wysokiego poziomu kompetencji kadry zarządzającej. Artykuł otwierający rozważania w ramach tej części traktuje właśnie o umiejętnościach decyzyjnych, będących kluczowymi kompetencjami w pracy kierownika. Rozważania teoretyczne w opracowaniu zostały poparte badaniami empirycznymi na grupie 208 kierowników z 75 różnych urzędów administracji samorządowej województwa śląskiego. Kolejne opracowanie koncentruje się na scharakteryzowaniu przedsiębiorczego przywództwa. Autor zakłada w nim, iż przedsiębiorcze przywództwo efektywniej wspiera zmiany w zachowaniu lidera w procesie decyzyjnym skomplikowanego otoczenia biznesowego. Następny artykuł prezentuje dobór pracowników jako decyzję strategiczną przedsiębiorstwa. Celem kolejnego opracowania jest wskazanie specyficznych cech w realizowanym procesie doboru pracowników z punktu widzenia wykorzystywanego w praktyce przedsiębiorstwa modelu zarządzania zasobami ludzkimi. Zasoby ludzkie są również przedmiotem rozważań artykułu dotyczącego orientacji zasobowej w procesie podejmowania decyzji w publicznych podmiotach leczniczych. Zagadnienia te zostały

poparte wynikami badań empirycznych, w których przedstawiono identyfikację orientacji strategicznej publicznych podmiotów leczniczych. Tematykę marketingu poruszają dwa artykuły, odnoszące się bezpośrednio do procesu zakupu. Obydwa artykuły wychodzą naprzeciw zapotrzebowaniu rynku, na którym w czasie kryzysu istotne jest poznanie zachowań klientów. W pierwszym przedstawiono analizę decyzji zakupowych polskich konsumentów uwarunkowanych wyborem formy płatności i kanałem dystrybucji. Kierunek ten reprezentuje również drugi artykuł, w którym skoncentrowano się na stylach i strategiach podejmowania decyzji o zakupie towarów i usług ze względu na tożsamość płciową. Zarządzanie strategiczne reprezentuje w Zeszycie artykuł przedstawiający ideę *Balanced Scorecard* jako instrumentu zarządzania strategicznego podmiotami publicznymi. Autor przedstawia w nim również historię zarządzania strategicznego, zobrazowanego przez wiele determinant powstałych w dobie poprzedniego stulecia. Zeszyt zawiera także artykuł prezentujący przegląd badań empirycznych umiędzynarodowienia działalności małych i średnich przedsiębiorstw (MSP) prowadzonych w różnych krajach. Przeanalizowano w nim wyniki badań z Hiszpanii, Irlandii, Wielkiej Brytanii, Malezji, Finlandii, USA, ze Słowenii, z Austrii, Węgier, Australii, Turcji oraz Polski. Przedstawiono również główne czynniki determinujące ten proces. Ponadto zaprezentowano wyniki dotyczące identyfikacji empirycznych wymiarów umiędzynarodowienia MSP Górnego Śląska. Tematykę praktycznych i teoretycznych aspektów wspomaganie decyzji w naukach o zarządzaniu i ekonomii zamyka artykuł odnoszący się do turystyki, w którym opisano znaczenie turystyki wiejskiej i agroturystyki w realizacji społecznych, ekonomicznych i instytucjonalnych celów rozwoju rynku lokalnego.

Myślą przewodnią drugiej części Zeszytu są modele i metody ilościowe wspomagające kształtowanie strategii. Niejednokrotnie zdarza się tak, że decydent jest zmuszony do podejmowania decyzji na podstawie wielu kryteriów lub wielkości przybliżonych, niesprecyzowanych, dlatego też często do wspomaganie decyzji wykorzystuje się metody ilościowe, w celu przybliżenia wyniku lub też otrzymania wyniku optymalnego. Prezentowane w tej części artykuły przedstawiają różnorakie problemy, które są rozwiązywane za pomocą metod ilościowych z obszaru badań operacyjnych, statystyki, ekonometrii oraz teorii gier. Dwa pierwsze artykuły to zastosowanie wielokryterialnej analizy porównawczej. W pierwszym artykule jest przedstawiona wielokryterialna analiza porównawcza oparta na zbiorach rozmytych do wspomaganie decyzji o wyborze zakupu samochodu jako składnika majątku trwałego firmy dla celów prowadzenia działalności gospodarczej. W drugim przypadku analizie tą metodą poddano przedsiębiorstwa górnicze. Część druga Zeszytu zawiera także opracowanie nt. możliwości zastosowania sieci Petriego jako klasycznej metody opisu procesów organizacji w celu analizy usług elektronicznych administracji publicznej. W opracowaniu szczególną uwagę zwrócono na możliwości symulacji funkcjonowania wybranej usługi w konkretnej jednostce. Następny artykuł tej części Zeszytu podnosi tematykę zachowań konsumentów. Zaprezentowano w nim próbę

modelowania ich zachowania modelami agentowymi. Przedstawiony model zachowań konsumentów jest modelem dwuwymiarowym, a kluczowym mechanizmem zmian preferencji konsumentów jest przekazywanie informacji „z ust do ust” („word of mouth”). Część druga Zeszytu zawiera także próbę porównania modeli optymalizacyjnych opartych na wielowymiarowej analizie porównawczej i wykorzystujących wskaźniki fundamentalne ze strategią inwestowania w wartość. W tej części Zeszytu przedstawiono także krzywe cyklu życia informacji o produkcie na przykładzie zapytań z wybranych telefonów komórkowych, kierowanych do wyszukiwarki Google i udostępnianych za pomocą usługi Google Trends. Część drugą Zeszytu zamyka praca, w której przeanalizowano możliwości wykorzystania dominacji ze względu na ryzyko do porządkowania wariantów decyzyjnych w dwukryterialnym problemie decyzyjnym przy nieporównywalności kryteriów. Punktem wyjścia do rozważań była budowa modelu problemu w postaci gry. Wykazano, że relacja dominacji ze względu na ryzyko jest przechodnia i przeciwzrotna oraz może być wykorzystana do rozwiązywania problemów w obszarze problematyki porządkowania.

Trzecia część Zeszytu jest związana z problematyką wykorzystania zasobów informacyjnych i nowych technologii informatycznych w zarządzaniu. W ramach tej części przeanalizowano wybrane technologie informacyjne do wspomagania procesów podejmowania decyzji w przedsiębiorstwach. W pierwszym artykule przedstawiono technologie informatyczne wspierające zarządzanie jakością i podejmowanie decyzji w wybranym banku komercyjnym. W ramach opracowania rozpatrzono systemy zarządzania jakością wewnątrz banku oraz zaproponowano modernizację informatycznego systemu obsługi reklamacji, skarg i wniosków. W drugim artykule dokonano analizy i oceny systemów informacji wspomagających zarządzanie procesami logistycznymi w przedsiębiorstwach i ich łańcuchach dostaw. Zaprezentowano w nim teoretyczne aspekty systemów informacyjnych wykorzystywanych w zarządzaniu logistyką oraz przedstawiono własne wyniki badań empirycznych na grupie 92 przedsiębiorstw z północno-wschodniej Polski. Przykład wykorzystania IT w turystyce przedstawia następny artykuł. Zaprezentowano w nim ocenę sprawności komunikacji biur podróży z województwa śląskiego z ich potencjalnymi klientami, zwracając szczególną uwagę na aspekt znaczenia komunikacji e-mailowej w budowaniu przewagi konkurencyjnej.

W trzeciej części Zeszytu nie zabrakło również artykułów poruszających aspekty techniczne związane z bezpieczeństwem i komunikacją w sieciach teleinformatycznych. Omówiono w nich wyniki ankiety dotyczącej sposobów układania i obchodzenia się z hasłami. Zaprezentowano nowe podejście do projektowania detektora ataków komputerowych za pomocą sieci neuronowej i kwantyzacji wektorowej. Wykazano również, że zastosowanie mechanizmu redundancji bramy domyślnej zwiększa niezawodność sieci teleinformatycznej. W kolejnych artykułach przybliżono pojęcie wirtualnych społeczności na podstawie międzynarodowej literatury naukowej. Zaprezentowano wirtualne społeczności jako istotne źródła informacji konsumenckiej. Przedstawiono potencjalne zagrożenia płynące

ze zjawiska wirtualnych społeczności i swobodnego przepływu informacji pomiędzy konsumentami. Ukazano możliwe korzyści zjawiska wirtualnych społeczności dla przedsiębiorstwa, takie jak budowanie wizerunku marki, wsparcie i pomoc techniczna, innowacje, źródło informacji o rynku i klientach. Ponadto zwrócono szczególną uwagę na znaczenie dostępności informacji w działalności biznesowej przedsiębiorstwa. Opisano również modele organizacji oraz zaproponowano uaktualniony model 7S, uwzględniający technologie informacyjne jako jeden z istotnych elementów modelu. Wskazano na możliwość wykorzystania urządzeń NAS (ang. *Network Attached Storage*) i dostarczanego wraz z nimi oprogramowania do wspomagania zarządzania wiedzą w małych i średnich przedsiębiorstwach. W ostatnim artykule przeprowadzono analizę wybranych narzędzi modelu *cloud computing* do budowy kwestionariuszy elektronicznych pod kątem ich wykorzystania na potrzeby procesów decyzyjnych w przedsiębiorstwie.

Oddając Czytelnikowi niniejszy numer Zeszytów Naukowych, mamy nadzieję, że zostanie on życzliwie przyjęty oraz że zawarte w nim artykuły z jednej strony będą stanowić cenne źródło wiedzy, z drugiej zaś będą inspiracją do dalszych przemyśleń i refleksji.

Aleksandra Czupryna-Nowak

Dariusz Zdonek