

Aleksander Lotko  
Osiągnięcia w pracy naukowo-badawczej  
od roku 2003

**I. Oryginalne opublikowane prace twórcze dostępne w obiegu społecznym**

**A. Monografie i studia**

1. Lotko A.: Zarządzanie relacjami z klientem. Strategie i systemy, Wydawnictwo Politechniki Radomskiej, Radom 2003, s. 242, ISBN 83-7351-051-6 (Wyd. II 2004, ISBN 83-7351-062-1).
2. Lotko A.: Efektywne inwestowanie w centrum kontaktu z klientem, Wydawnictwo Politechniki Radomskiej, Radom 2005, s. 186, ISBN 1642-5278.
3. Lotko A.: Ocena jakości usług w centrach kontaktu z klientem, PWN, Warszawa 2009, s. 182, ISBN 978-83-01-16079-1.

**B. Artykuły naukowe**

*Artykuły w czasopismach z listy Filadelfijskiego Instytutu Informacji Naukowej*

1. Lotko A.: Some Problems of Managing Customer Relationships in Contemporary E-Business Environment, Polish Journal of Environmental Studies Vol. 15, No. 4C, 2006, s. 95-97, ISSN 1230-1485. (A-6752, 10 pkt.)
2. Lotko A., Lotko P.: Estimating the Defect Rate as a Software Quality Management Tool with Capability Maturity Model Integration (CMMI) Considered, "Polish Journal of Environmental Studies" Vol. 18, No. 3B, 2009, s. 222-226, ISSN 1230-1485. (A-6752, 10 pkt.)

*Artykuły w czasopismach i zeszytach naukowych zagranicznych*

3. Lotko A.: Call Center as a Perspective Form of Improvement Service Quality of Customer, Regionalna Ekonomika Nr 2/2004, Ukraińska Akademia Nauk, s. 287-296, ISSN 1562-0905. (B-1055, 1 pkt.)
4. Lotko A.: A Study on Operational Efficiency of Call Center Technologies, Naukowi Wisti Nr 1 (5)/2004, Instytut Zarządzania i Ekonomii, Iwano-Frankowsk, Ukraina, s. 182-198. (B-1055, 1 pkt.)
5. Lotko A.: A Study on Call Center Complex Effectiveness Evaluation, European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences Vol. 3, No. 1, September 2005, s. 6-25, ISSN 1450-2275. (B-1054, 2 pkt.)
6. Lotko A.: A Generic Model of Call Center Investment Appraisal, Revista de Gestão e Economia 9/2005, Universidade da Beira Interior, Portugal, s. 46-48, ISSN 1645-0264. (B-1054, 2 pkt.)
7. Lotko A.: The Concept of Virtual Organization in Managing Customer Relationships. European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences 7/2007, s. 53-59, ISSN 1450-2275. (B-1054, 2 pkt.)

*Artykuły w obcojęzycznych czasopismach i zeszytach naukowych ogólnokrajowych*

8. Lotko A.: The Meaning and Need for Creating Model Approaches to Information Technology Service Management, *SYSTEMS: Journal of Transdisciplinary Systems Science*, Vol. 8, No. 2/2003, s. 80-91, ISSN 1427-257X. (H02 B-45, 3 pkt.)
9. Lotko A.: Managing Information Technology Services in E-business Environment, *Foundations of Control and Management Sciences* No. 04/2005, s. 37-46, ISSN 1731-2000. (B-318, 2 pkt.)

*Artykuły w czasopismach i zeszytach naukowych ogólnokrajowych*

10. Lotko A.: Rola kultury organizacyjnej i kultury usług w dziale wsparcia użytkowników informatyki, *Zarządzanie Zasobami Ludzkimi* 5/2004, s. 7-20, ISSN 1641-0874. (B-988, 6 pkt.)
11. Lotko A.: Wybrane koncepcje i modele zarządzania technologią informatyczną i usługami informatycznymi, *Organizacja i Kierowanie* Nr 2 (116)/2004, s. 35-50, ISSN 0137-5466. (B-538, 6 pkt.)
12. Lotko A.: Ocena ekonomiczna systemów informatycznych, *Marketing w Praktyce* 7/2004, s. 50-53, ISSN 1425-8315. (H02 B-107, 3 pkt.)
13. Lotko A.: Kultura a jakość wsparcia technicznego dla usług IT, *Teleinfo* 48/2004, s. 27, ISSN 1425-4999.
14. Lotko A.: Jakość help desku zależy od ludzi, *Teleinfo* 50/2004, s. 27-28, ISSN 1425-4999.
15. Lotko A.: Dział IT – jak nie dać się wyoutsourcować?, *Teleinfo* 51/2004, s. 27-28, ISSN 1425-4999.
16. Lotko A.: Usługi informatyczne w nowej gospodarce, *Management* Vol. 8, No. 2/2004, s. 195-202, ISSN 1429-9321. (H02 B-26, 3 pkt.)
17. Lotko A.: Badanie efektywności rynkowej centrum kontaktu z klientem, *Zeszyty Naukowe Politechniki Łódzkiej, Organizacja i Zarządzanie* Nr 41 (958)/2005, s. 21-36, ISSN 0137-2599. (B-1010, 2 pkt.)
18. Lotko A.: Ocena diagnostyczna systemu e-biznesowego. Studium przypadku, *Prace Naukowe Politechniki Radomskiej, Ekonomia* Nr 1 (12)/2005, s. 111-122, ISSN 1230-6347. (2, 3 pkt.)
19. Lotko A.: Modelowanie efektywności informatyzacji, *Badania Operacyjne i Decyzje* 1/2005, s. 43-52, ISSN 1230-1868. (B-138, 6 pkt.)
20. Lotko A.: Klasyfikacje projektów informatycznych w kontekście ich efektywności, *Przegląd Organizacji* 1/2005, s. 38-41, ISSN 0137-7221. (B-701, 6 pkt.)
21. Lotko A.: Czas na usługi informatyczne, *CIO Magazyn Dyrektorów IT* 2/2005, s. 52-54, ISSN 1733-6651.
22. Lotko A.: Infozarządzanie sprzedażą i pracownikami mobilnymi, *Marketing w Praktyce* 5/2005, s. 17-20, ISSN 1425-8315. (H02 B-107, 3 pkt.)
23. Lotko A.: Satysfakcja klientów centrum kontaktu a kanały obsługi, *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego* Nr 406/2005, s. 869-876, ISBN 83-916357-8-3, ISSN 1232-5821. (1, 4 pkt.)

24. Lotko A.: Samoobsługa w centrum kontaktu, *Marketing w Praktyce*, 11/2005, s. 40-43, ISSN 1425-8315. (H02 B-107, 3 pkt.)
25. Lotko A.: Natężenie strumienia zgłoszeń w centrum kontaktu a jakość obsługi, *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, seria Organizacja i Zarządzanie*, z. 33/2005, s. 99-109, ISSN 1641-3466. (B-1021, 4 pkt.)
26. Lotko A.: Centrum kontaktu z klientem, *Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa* 1 (672)/2006, s. 37-45, ISSN 0860-6846. (B-251, 6 pkt.)
27. Lotko A.: Status permanentnej edukacji w społeczeństwie informacyjnym, *Zeszyty Naukowe Politechniki Świętokrzyskiej: Ekonomia, Technika, Zarządzanie* Nr 34/2006, s. 453-460, ISSN 1234-3927.
28. Lotko A.: Metodologia zarządzania cyklem życia zasobów informatycznych, *Zeszyty Naukowe Politechniki Świętokrzyskiej: Ekonomia, Technika, Zarządzanie* Nr 34/2006, s. 302-307, ISSN 1234-3927.
29. Lotko A.: Systemy informatyczne zarządzania relacjami z klientem jako systemy otwarte i złożone, *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, seria Organizacja i Zarządzanie, Zeszyt* 39/2006, ISSN 1641-3466, s. 41-54. (B-1021, 4 pkt.)
30. Lotko A.: Jakościowe spojrzenie na model dojrzałości organizacyjnej dla usług informatycznych, *Organizacja i Kierowanie* Nr 4 (126)/2006, s. 83-96, ISSN 0137-5466. (B-538, 6 pkt.)
31. Lotko A.: Architektura zorientowana na usługi narzędziem integracji systemów informatycznych, *Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, seria Organizacja i Zarządzanie, Zeszyt* 39/2006, s. 115-128, ISSN 1641-3466. (B-1021, 4 pkt.)
32. Lotko A.: Niepokoje przyszłości społeczeństwa informacyjnego, *Zeszyty Naukowe Politechniki Świętokrzyskiej, Nauki Ekonomiczne* Nr 3/2007, s. 261-267, ISSN 1897-2683.
33. Lotko A.: Źródła różnorodności informacji w marketingu relacyjnym, *Wydział Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego, Studia i Materiały* 1 (5)/2007, s. 67-73, ISSN 1733-9758. (1, 4 pkt.)
34. Lotko A.: Centrum kontaktu z klientem jako narzędzie bezpośredniej komunikacji marketingowej, *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług* Nr 12 (473)/2007, tom II, s. 20-26, ISSN 1640-6818. (B-1033, 6 pkt.)
35. Lotko A.: Kultura organizacyjna organizacji wirtualnej, *Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa* 12 (695)/2007, s. 19-26, ISSN 0860-6846. (B-251, 6 pkt.)
36. Lotko A.: Efektywność marketingu szeptanego a modele komunikacji, *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług* Nr 25 (510)/2008, s. 89-96, ISSN 1640-6818. (B-1033, 6 pkt.)
37. Lotko A.: Normalizacja funkcjonowania centrów kontaktu z klientem w Unii Europejskiej, *Zeszyty Naukowe Politechniki Świętokrzyskiej, Nauki Ekonomiczne* Nr 9/2008, s. 44-50, ISSN 1897-2683.
38. Lotko A., Lotko P.: Szacowanie pracochłonności w procesie wytwarzania oprogramowania z uwzględnieniem wymagań integracji modelu dojrzałości organizacyjnej (CMMI), „*Organizacja i Kierowanie*” nr 4 (134)/2008, s. 121-132, ISSN 0137-5466. (B-721, 6 pkt.)
39. Lotko A.: Normalizacja świadczenia usług przez centra kontaktu z klientem, „*Problemy Jakości*” 12/2008, s. 17-19, ISSN 0137-8651. (B-901, 2 pkt.)

40. Lotko P., Lotko A.: Szacowanie wskaźnika błędów jako narzędzie zarządzania jakością oprogramowania z uwzględnieniem modelu CMMI, „Problemy Jakości” 4/2009, s. 30-33, ISSN 0137-8651. (B-901, 2 pkt.)
41. Lotko A.: Centrum kontaktu z klientem w systemie informacji marketingowej, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług nr 35 (544)/2009, tom I, s. 403-412, ISSN 1640-6818. (B-1371, 6 pkt.)
42. Lotko A.: Wybrane modyfikacje mieszanki marketingowej w marketingu relacyjnym, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług nr 41 (558)/2009, s. 79-83, ISSN 1640-6818. (B-1371, 6 pkt.)
43. Lotko A., Lotko P.: Integracja modelu dojrzałości organizacyjnej (CMMI) jako narzędzie zarządzania jakością w procesie wytwarzania oprogramowania, Studia i Materiały Polskiego Stowarzyszenia Zarządzania Wiedzą, Zeszyt 21/2009, s. 45-53, ISSN 1732-324X. (B-1134, 4 pkt.)
44. Lotko A.: Pomiar jakości usług WWW, Studia i Materiały Polskiego Stowarzyszenia Zarządzania Wiedzą, Zeszyt 21/2009, s. 39-44, ISSN 1732-324X. (B-1134, 4 pkt.)

#### *Rozdziały w monografiach*

45. Lotko A.: Model kosztów technologii teleinformatycznych dla centrum kontaktu z klientem, w: Urbańczyk E. (red.): Strategie wzrostu wartości przedsiębiorstwa. Teoria i praktyka gospodarcza, Uniwersytet Szczeciński, Szczecin 2004, tom 2, s. 1059-1072, ISBN 83-916357-5-9.
46. Lotko A.: Centrum kontaktu z klientem narzędziem budowania jakości obsługi klientów, w: Żuchowski J. (red.): Towaroznawstwo wobec integracji z Unią Europejską, Polska Akademia Nauk O/Poznań, Politechnika Radomska, Radom 2004, s. 127-134, ISBN 83-7351-024-9.
47. Lotko A.: Wirtualizacja w nowej gospodarce, w: Zeman-Miszewska E. (red.): Wykorzystanie Internetu w badaniach marketingowych, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice 2005, s. 249-255, ISBN 83-7246-824-9.
48. Lotko A.: Wybrane metodologie prowadzenia działu wsparcia technicznego użytkowników informatyki, w: Żuchowski J. (red.): Innowacyjność w kształtowaniu jakości wyrobów i usług, Polska Akademia Nauk O/Poznań, Politechnika Radomska, Radom 2006, s. 275-259, ISBN 83-7351-296-9.
49. Lotko A.: Metody budowy kanałów samoobsługowych w centrach kontaktu z klientem, w: Żuchowski J. (red.): Innowacyjność w kształtowaniu jakości wyrobów i usług. Polska Akademia Nauk O/Poznań, Politechnika Radomska, Radom 2006, s. 635-642, ISBN 83-7351-296-9.
50. Lotko A.: Konsolidacja poziomu wiedzy o klientach jako narzędzie marketingu relacyjnego, w: Szewczyk A. (red.): Problemy społeczeństwa informacyjnego, Uniwersytet Szczeciński, Wydział Nauk Ekonomicznych i Zarządzania, Szczecin 2007, s. 547-553, ISBN 83-60397-08-4.
51. Lotko A.: Komunikacja interaktywna w marketingu relacyjnym, w: Żuchowski J. (red.) Filozofia TQM w zrównoważonym rozwoju. Wydawnictwo Politechniki Radomskiej, Radom 2008, s. 109-112, ISBN 978-83-7351-325-9.
52. Lotko A.: Procesowe ujęcie lojalności klientów i rentowności relacji, w: Skrzypek E. (red.): Wpływ zarządzania procesowego na jakość i innowacyjność

przedsiębiorstwa, UMCS, Lublin 2008, tom II, s. 565-572, ISBN 978-83-924547-3-1. (3 pkt.)

53. Lotko A.: Niektóre implikacje ponowoczesności dla marketingu, w: Dąbrowski K. (red.): Nowe trendy w marketingu dla inżynierów, Wydawnictwo Politechniki Gdańskiej, Gdańsk 2008, s. 43-54, ISBN 978-83-886174-9-2. (3 pkt.)

## **II. Podręczniki i skrypty**

1. Lotko A.: Some Aspects of New Economy and E-business, Wydawnictwo Politechniki Radomskiej, Radom 2004, s. 164, ISBN 83-7351-092-3.
2. Lotko A.: Zarządzanie usługami informatycznymi, Wydawnictwo Politechniki Radomskiej, Radom 2004, s. 234, ISBN 83-7351-023-0.

## **III. Materiały konferencyjne**

### *Publikowane materiały z konferencji zagranicznych*

1. Lotko A.: Information Technology Services in New Economy, w: 4<sup>th</sup> Global Conference on Business and Economics, Association for Business and Economics Research/Journal of Business and Economics, Oxford University, United Kingdom 2005, s. 6.1-6.4, ISBN 0-9742114-3-5.
2. Jaworska M., Lotko A.: Challenges of Occupational Hazard and Security Management in Virtual Organizations, Achieving Commodity and Service Excellence in the Age of Digital Convergence, The 16<sup>th</sup> Symposium of IGWT, Suwon 2008, s. 242-246.

### *Publikowane materiały z konferencji ogólnokrajowych*

3. Lotko A.: Studium zastosowania teorii kolejek w serwisowaniu usług informatycznych, w: Materiały XXI Krajowej Konferencji „Metody i Zastosowania Badań Operacyjnych 2002”, Politechnika Radomska, Radom 2003, s. 199-219, ISBN 83-7351-076-1.
4. Lotko A.: Koszty technologii informatycznej. Wybrane koncepcje pomiaru i zarządzania, w: Materiały Konferencji Naukowej „Inżynieria ekonomiczna w badaniach społeczno-gospodarczych”, Politechnika Rzeszowska, Rzeszów 2003, s. 197-206.