

9

OGÓLNE ZAŁOŻENIA DO BUDOWY SYSTEMU ZARZĄDZANIA REKLAMACJAMI

9.1 WPROWADZENIE

Ideą, która przyświeca współczesnym przedsiębiorstwom jest orientacja na klienta. Zjawisko to zostało określone mianem „klientocentryzmu”, bowiem żadne działania marketingowe nie odniosą sukcesu, jeśli w centrum zainteresowania nie znajdzie się najważniejsze ogniwo firmy – konsument. To spełnienie jego wymagań oraz satysfakcja klienta jest dla przedsiębiorstw strategicznym elementem. Chcąc dostarczać wyroby zgodne przy stale podwyższanym poziomie jakości, należy mieć na uwadze, iż kluczową rolę powinny odgrywać rozwiązania z zakresu zarządzania jakością. Z tego też względu działalność przedsiębiorstwa należy skoncentrować na doskonaleniu kompleksowych systemów, które będą wychodzić naprzeciw oczekiwaniom klientów, dzięki czemu zwiększy się elastyczność reagowania na potrzeby klientów. W sytuacji, gdy odbiorca zarówno wewnętrzny, jak i zewnętrzny otrzyma niezgodny wyrób, nieodzowny jest skuteczny system zarządzania reklamacjami, który umożliwi rozwiązanie problemu, w taki sposób, aby powtórnie nie pojawił się.

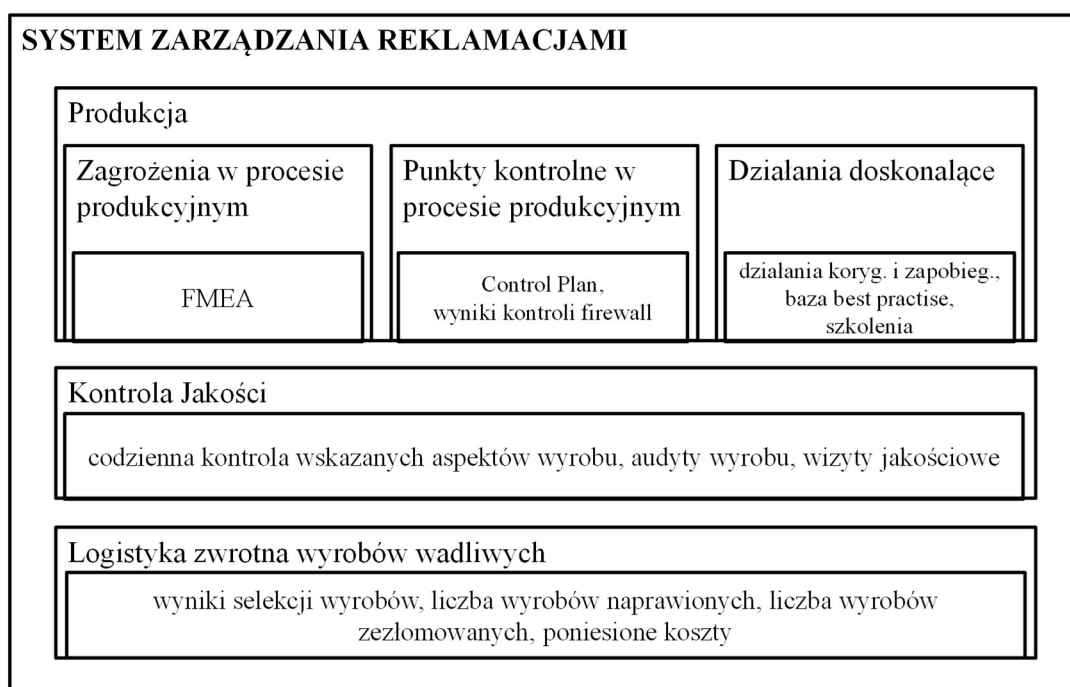
W niniejszym artykule autorzy opisali założenia do budowy kompleksowego systemu zarządzania reklamacjami stanowiącego integralną część systemu jakościowego. Na bazie własnego doświadczenia przedstawiono najważniejsze elementy, które zaleca się zintegrować w celu efektywnego zarządzania zgłoszeniami reklamacyjnymi [1, 5].

9.2 SYSTEM ZARZĄDZANIA REKLAMACJAMI

Większość przedsiębiorstw produkcyjnych posiada zdefiniowany proces zarządzania reklamacjami. Zazwyczaj jest on określony w procedurach systemu zarządzania jakością z uwagi na wymagania norm ISO 9001 oraz ISO TS 16949. W dokumentach najczęściej przy użyciu schematu blokowego ukazany jest sposób postępowania w przypadku wystąpienia reklamacji z uwzględnieniem czasu oraz analiz jakościowych, które należy przeprowadzić w celu eliminacji problemu. Biorąc jednak pod uwagę praktyczne zastosowanie, nierzadko zapisy we wskazanych procedurach są „martwe”, ponieważ poszczególne etapy procesu zarządzania

reklamacjami nie są zautomatyzowane oraz kompatybilne z innymi obszarami działalności przedsiębiorstwa. Przekłada się to na nieskuteczność systemu zarządzania reklamacjami. Mnogość reklamacji w szczególności w większych przedsiębiorstwach wymusza implementację systemu, który będzie wspierał analizę problemów jakościowych oraz skuteczną realizację działań korygujących i zapobiegawczych.

Na rysunku 9.1 w formie graficznej przedstawiono obszary, które system zarządzania reklamacjami powinien integrować. Można więc wyróżnić trzy główne obszary: produkcja, kontrola jakości oraz logistyka zwrotna. W dalszej części artykułu zostaną one szczegółowo opisane [5, 7].



Rys. 9.1 Zintegrowane obszary systemu zarządzania reklamacjami

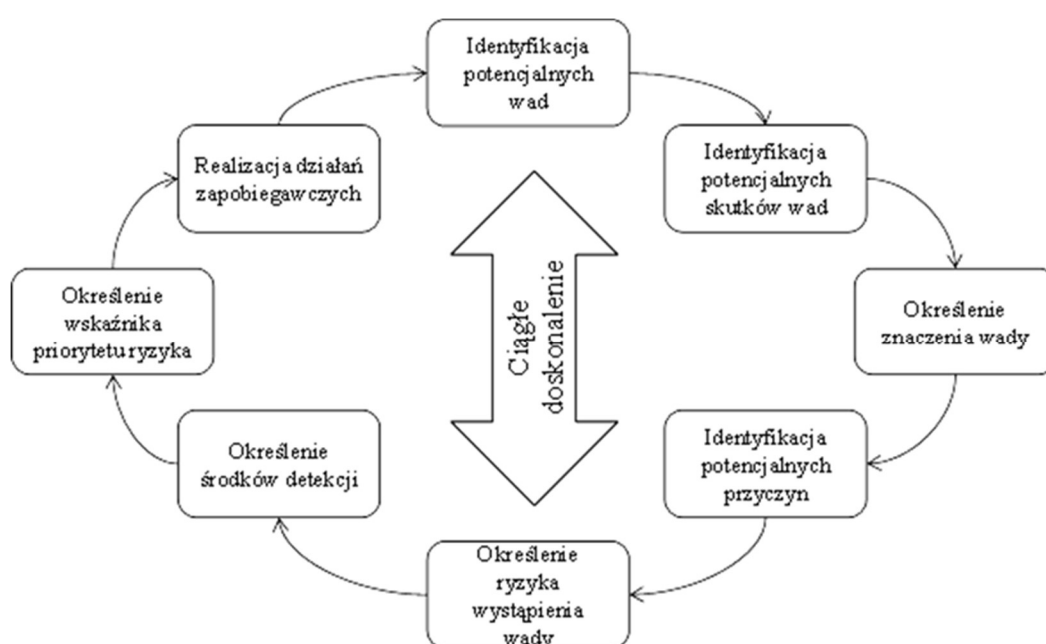
Źródło: Opracowanie własne.

9.2.1 Pierwszy obszar integracji systemu zarządzania reklamacjami – produkcja

Najważniejszym obszarem jest produkcja, która stanowi źródło powstawania wyrobów, ale również na tym etapie najczęściej generowane są wady. W ramach tego obszaru można wyszczególnić trzy podobszary: zagrożenia w procesie produkcyjnym, punkty kontrolne w procesie produkcyjnym oraz podjęte działania doskonalące.

Identyfikacja zagrożeń produkcyjnych ma na celu określenie ryzyka pojawienia się w procesie, projekcie lub wyrobie potencjalnych wad. Określenie ich w fazie projektowania linii produkcyjnych lub nowych produktów w znaczący sposób przyczynia się do redukcji liczby reklamacji. W sytuacji, gdy przedsiębiorstwo otrzymuje reklamację, zidentyfikowane zagrożenia powinny zostać zrewidowane, ponieważ może to świadczyć o tym, że nie przewidziano niektórych zagrożeń bądź

proces, wyrób uległy zmianie, modyfikacji. Pomocnym narzędziem stosowanym głównie w branży motoryzacyjnej jest analiza FMEA. Polega ona na wskazaniu potencjalnych wad wyrobu oraz procesu, ich skutków, przyczyn, sposobu wykrywania i nadzoru. Oprócz opisu słownego należy określić następujące współczynniki: znaczenie wady – jej waga, prawdopodobieństwo/częstotliwość występowania wady oraz zdolność do jej wykrywania. Na tej podstawie obliczany jest wskaźnik priorytetu ryzyka RPN (z jęz. ang. Risk Priority Number), który umożliwia rozpoznanie, którymi zagrożeniami należy zająć się w pierwszej kolejności. Zazwyczaj są to te ryzyka, których RPN przekroczył liczbę 100 bądź, te których waga wynosi 10 lub 9. Rysunek 9.2 obrazuje sposób postępowania w analizie FMEA [3, 9, 10].



Rys. 9.2 Analiza FMEA – pętla ciągłego doskonalenia

Źródło: <http://www.zo.ue.poznan.pl/pliki/salata2.pdf>, dostęp: 20.06.2016.

Drugim elementem w obszarze produkcji są punkty kontroli jakości. Są to miejsca, gdzie potencjalne wady powinny zostać wykryte przez pracowników produkcyjnych oraz operatorów. Zgodnie z instrukcjami pracy, kartami operacyjnymi oraz specyfikacjami kontroli, pracownicy mają obowiązek sprawdzać poszczególne aspekty jakościowe wymagane przez klienta lub przez regulacje prawne w trakcie produkcji – online lub/i po odczekaniu określonego czasu – offline. W niektórych przypadkach klient oczekuje 100% kontroli wyrobów tzw. firewall. Ma to miejsce w przypadku modeli prototypowych lub poważnych reklamacji. Czasami poszczególne aspekty są charakterystykami specjalnymi, tzn. że klient oczekuje specjalnych właściwości produktu/procesu. Wyróżnia się charakterystyki znaczące związane najczęściej z funkcjonalnością, montażem, zastosowaniem produktu oraz charakterystyki krytyczne, gdy zależy od nich bezpieczeństwo użytkownika. Należy na nie wówczas zwracać szczególną uwagę i obligatoryjnie monitorować, ponieważ,

to dostawca ponosi odpowiedzialność za swoje wyroby. Dowodami przeprowadzonych kontroli są często zapisy w odpowiednich formularzach, które pracownicy muszą uzupełniać z określoną częstotliwością np. karta zwalniająca proces/wyrób, karta trendu. Wszystkie punkty kontrolne są gromadzone w arkuszu Planu Kontroli. W dokumencie tym zgodnie z przepływem procesu produkcyjnego umieszcza się informacje dotyczące weryfikacji potencjalnych wad lub parametrów procesu wpływających na powstawanie defektów. Plan kontroli zawiera następujące dane: kod procesu, w którym przeprowadzana jest kontrola, czego ona dotyczy, co należy weryfikować, zgodnie z jakimi wymaganiami, w jakiej ilości, jak często należy ją przeprowadzać, jakimi narzędziami, przez kogo, jak reagować w przypadku wykrycia niezgodności. Te wszystkie informacje należy podać dla każdego punktu kontrolnego. Warto pamiętać, że po każdej reklamacji, tak jak FMEA, musi zostać również zaktualizowany Plan Kontroli. Skoro przedsiębiorstwo otrzymało zgłoszenie, oznacza to, że system detekcji wad zawiódł i należy go usprawnić [6, 7, 10].

Ostatnim elementem w obszarze produkcji są działania doskonalące. Wynikają one bezpośrednio z planu akcji wykonywanego po analizach jakościowych m.in. diagramu Ishikawy, analizy 5 Why, metody RCA. Można wyróżnić trzy rodzaje działań doskonalących: korekcyjne, korygujące oraz zapobiegawcze. Działania korekcyjne są stosowane w celu natychmiastowego wyeliminowania błędu, działania korygujące usuwają przyczynę błędu natomiast działania zapobiegające wprowadza się, aby dana przyczyna błędu nie mogła już więcej razy się pojawić. Każde działanie powinno zostać przyporządkowane konkretnej osobie z wyznaczonym terminem, aby nie zostało przeoczone, czy zapomniane. Działania korygujące oraz zapobiegawcze mają duże znaczenie dla firmy, ponieważ to one w głównej mierze tworzą bazę najlepszych praktyk (z jęz. ang. best practise), która ułatwia analizowanie podobnych problemów występujących na innych liniach lub umożliwia w skuteczniejszy sposób zaprojektowanie nowych procesów produkcyjnych. Działaniami doskonalącymi są również szkolenia dla pracowników. Pracownicy, szczególnie Ci, którzy mają styczność z reklamowanym produktem, powinni zostać poinformowani o każdym zgłoszonym problemie przez klienta. Po przeprowadzonym szkoleniu należy podpisać potwierdzenie uczestnictwa, stanowiące dowód, że rzeczywiście wszyscy zainteresowani zapoznali się z informacją [6, 7].

9.2.2 Drugi obszar integracji systemu zarządzania reklamacjami – kontrola jakości

Drugim obszarem, który powinien być zintegrowany z systemem zarządzania jakością jest jednostka kontroli jakości produkcyjnej. Ma ona za zadanie z różną częstotliwością weryfikować poszczególne charakterystyki wyrobów gotowych, aby poświadczyć, że produkty są zgodne z przyjętymi wymaganiami. W tym celu przeprowadzanych jest szereg testów, zarówno niszczących, jak i nieniszczących wyroby. W przypadku wykrycia niezgodności, Kontrolerzy Jakości zobligowani są do wystawienia wewnętrznej reklamacji na dany wyrób oraz postępować zgodnie

z procedurą nadzoru nad wyrobem niezgodnym. W większości przypadków nakazuje ona blokowanie zagrożonej partii produktów i przeprowadzenie selekcji wyrobów przez pracowników produkcyjnych. Kontrolerzy Jakości mogą zauważyć niezgodność podczas:

- kontroli online – podchodząc na linię w wybranym momencie i kontrolując produkt,
- testów niszczących – gdy wyrób nie spełni np. wymagań wytrzymałościowych, bezpieczeństwa,
- przeprowadzania rocznych audytów wyrobu – bardzo dokładna kontrola produktów z całego opakowania, obejmująca całość pomiarów i testów,
- przeprowadzania tzw. lotnych audytów wyrobu – kontrola wybranej charakterystyki wyrobu,
- wizyt jakościowych – obejmujących weryfikację wykonywania pracy zgodnie z obowiązującymi dokumentami, przestrzeganie zasad 5S, nadzór nad wyrobem niezgodnym, środki kontrolno-pomiarowe, itp. [9].

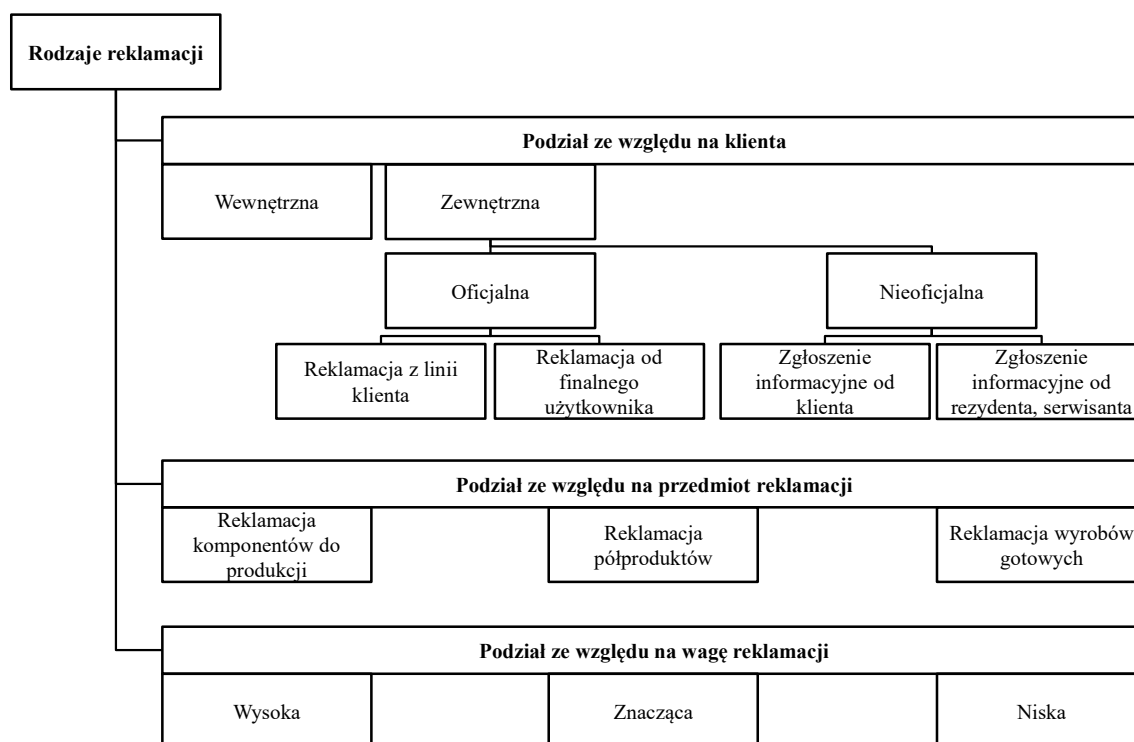
9.2.3 Trzeci obszar integracji systemu zarządzania reklamacjami – logistyka zwrotna wyrobów wadliwych

Trzecim obszarem zintegrowanego systemu zarządzania reklamacjami jest logistyka zwrotna. W literaturze logistyka zwrotna jest terminem stosunkowo młodym. Można wyróżnić kilka definicji, które oddają istotę logistyki zwrotnej. *Pod koniec lat 90. XX w. D.S. Rogers i R.S. Tibben-Lembke zdefiniowali logistykę zwrotną jako proces planowania, implementowania i kontrolowania efektywności przepływu surowców, zapasów w toku, dóbr finalnych i związanych z nimi informacji z punktu wykorzystania do punktu pochodzenia w celu odzyskania wartości lub właściwej utylizacji.* Przy reklamacjach należałoby dodać jeszcze jeden cel logistyki zwrotnej. Jest nim mianowicie możliwość przeprowadzenia skutecznej analizy na zwróconym wadliwym produkcie. Często same zdjęcia defektu wyrobu przesłane przez klienta nie wystarczają, aby rozpoznać przyczynę źródłową problemu. Dlatego też przedsiębiorstwa korzystają z możliwości logistyki zwrotnej i proszą o przesłanie wadliwych wyrobów, dzięki którym firma uczy się na popełnionych błędach i zdobywa cenne doświadczenie. Jeżeli do przedsiębiorstwa trafiają pojedyncze sztuki produktów, analizy można przeprowadzić na bieżąco i monitorowanie zwrotów nie stanowi większego problemu. Sytuacja komplikuje się jednak, gdy znaczne ilości wyrobów gotowych z różnych przyczyn trafiają powtórnie do przedsiębiorstwa, w którym zostały wyprodukowane. Najczęstszymi przyczynami są defekty produktów spowodowane różnymi czynnikami tj.: nieprawidłowości w procesie produkcyjnym, nieodpowiednie pakowanie (niekiedy przez nieprzeszkolonych pracowników z firm zewnętrznych), czy niewłaściwymi warunkami w transporcie. Odwrócony przepływ może generować wiele trudności, ponieważ niedostateczna kontrola nad zwracanymi wyrobami skutkować może kolejnymi reklamacjami, kiedy zwrócony produkt kolejny raz trafi do klienta. Należy mieć więc na uwadze fakt, że

monitoring odwróconego przepływu jest jednym z bardzo istotnych aspektów w zarządzaniu jakością. Automatyczny system powinien gromadzić dane dotyczące: liczby przyjmowanych zwrotów, pełnej identyfikacji zwracanych produktów, przyczyny zwrotu, wyników selekcji wyrobów, tego co stało się ze zwróconymi wyrobami – czy zostały zełomowane, czy naprawiono je, czy zostały poddane analizie jakościowej. Rozwiązaniem może być również powołanie specjalnie wykwalifikowanego zespołu, który będzie zajmował się weryfikacją zwrotów oraz koniecznymi naprawami. Ważna jest także kontrola ponoszonych kosztów przez przedsiębiorstwo. Nierzadko firmy nie zauważają, że wiele kosztów „ukrytych” jest właśnie w logistyce zwrotnej. Wciąż obszar ten nie jest poważnie traktowany przez przedsiębiorstwa i w konsekwencji nie jest docenionym źródłem oszczędności [4, 8].

9.3 ZAKRES SYSTEMU ZARZĄDZANIA REKLAMACJAMI - OGÓLNE ZAŁOŻENIA

Powyżej wykazano, że system zarządzania reklamacjami powinien być zintegrowany z trzema kluczowymi obszarami, które ściśle powiązane są ze sobą. Natomiast zakres systemu zarządzania reklamacjami powinien obejmować wszystkie rodzaje reklamacji. Na rysunku 9.3 wyróżniono podział reklamacji ze względu na klienta, przedmiot zgłoszenia reklamacyjnego oraz ze względu na jego wagę.



Rys. 9.3 Rodzaje reklamacji

Źródło: Opracowanie własne na podstawie [9].

W przedsiębiorstwie występują reklamacje od klienta wewnętrznego oraz zewnętrznego. Reklamacje wewnętrzne powinny mieć szczególne znaczenie dla każdej firmy. Defekty w tym przypadku wykrywane są przez pracowników, którzy

sami zauważają problemy. Reklamacje wewnętrzne świadczą o prawidłowym działaniu systemów kontrolnych oraz o dużej świadomości pracowników dotyczącej znajomości zagadnień związanych z tzw. dobrą jakością wyrobów. Natomiast reklamacje zewnętrzne są oczywiście mniej pożądane przez przedsiębiorstwa, ponieważ zazwyczaj wpływają negatywnie na wskaźniki jakościowe i generują znaczne koszty. Reklamacje wewnętrzne można podzielić na oficjalne oraz nieoficjalne. Oficjalne zgłoszenia mogą pochodzić od klienta, któremu bezpośrednio dostarczane są wyroby gotowe. Defekty produktów klient najczęściej wykrywa na linii montażowej lub podczas audytów. Reklamacje oficjalne mogą być także zgłoszone od finalnego odbiorcy, który zauważy daną wadę w trakcie użytkowania przedmiotu. Zewnętrzne reklamacje mogą być również nieoficjalne. Jeżeli zbudowane są dobre relacje z klientem, a pojawiający się problem nie jest poważnym zagrożeniem, który np. wymusi zatrzymanie linii klienta lub zniszczenie finalnego wyrobu, to klient poinformuje jedynie swojego dostawcę o trudnościach. Wówczas dostawca może podmienić wadliwy produkt lub go naprawić, jeżeli jest taka możliwość. Drugim kanałem informacyjnym może być serwisant lub rezydent dostawcy, który również przekaze nieoficjalną informację i na miejscu przejrzy odłożone produkty oraz porozumie się z klientem odnośnie dalszych działań.

Drugi podział reklamacji jest związany z przedmiotem zgłoszenia. Oprócz reklamacji dotyczących wyrobów gotowych, przedsiębiorstwa zmagają się także z reklamacjami dotyczącymi komponentów używanych do produkcji, w tym: surowce, materiały pomocnicze, różnego rodzaju chemikalia, elementy, podzespoły, itp. Mogą one polegać np. na nieprawidłowym kształcie, geometrii komponentów, niekompletności, uszkodzeniach mechanicznych, przeterminowaniu chemikaliów, składowaniu w nieodpowiednich warunkach. Reklamacja może dotyczyć także dostarczanych półproduktów.

Trzeci podział warunkowany jest wagą reklamacji. Powinno być jasno zdefiniowane, w jakim przypadku należy nadać wybraną wagę: niska – może dotyczyć produktów reklamowanych nieoficjalnie, gdy klient nie wymaga raportu 8D, znacząca – odnosi się do reklamacji wpisanych w portal klienta, gdzie klient wymaga analizy 8D, wysoka – związana jest z reklamacjami, które mogą skutkować zatrzymaniem linii klient lub opóźnieniami w uruchomieniu produkcji, zgłoszenia takie często dotyczą krytycznych charakterystyk produktu lub kwestii bezpieczeństwa. W zależności od wagi reklamacji powinny zostać jasno wskazane analizy jakościowe, które należałoby przeprowadzić. Automatyczny system zarządzania reklamacjami powinien zawierać rozróżnione analizy, których wykonanie byłoby obligatoryjne, aby zamknąć dane zgłoszenie [2, 6, 9].

9.4 PODSUMOWANIE

Automatyzacja systemu zarządzania reklamacjami jest kluczowym etapem w ciągłym doskonaleniu systemu jakości. W artykule wskazano najważniejsze obszary oraz zakres reklamacji, które powinny być objęte automatyzacją. Tylko takie

działanie zagwarantuje bieżące monitorowanie reklamacji oraz podejmowanie skutecznych decyzji zmierzających do redukcji kosztów „złej” jakości.

Należy zwrócić uwagę, że wszystkie opisane obszary ściśle współpracują ze sobą i uzupełniają się. Danymi wejściowymi do aktualizacji FMEA są przeprowadzone analizy jakościowe. Bowiem z diagramu Ishikawy można wpisać poszczególne przyczyny wystąpienia defektów. Działania korygujące i zapobiegawcze można natomiast przepisać z Action Planu powstałego przy analizie 5Why. Przy czym, jednocześnie działania te stanowią bazę dobrych praktyk. Aby informacje nie powielały się w kilku miejscach, narzędzie informatyczne powinno ułatwić eksportowanie danych do zintegrowanych obszarów zarządzania reklamacjami. Także w kontroli jakości zaleca się, aby wyniki weryfikacji były ogólnodostępne w wybranym programie komputerowym, co wspomogłoby reagowanie na niestandardowe sytuacje. Elektroniczne formularze do śledzenia wyników z audytu wyrobu oraz wizyt jakościowych również przyczynią się do wzrostu efektywności funkcjonowania systemu. Nie można zapomnieć też o logistyce zwrotnej, która wpływa na rozwój przedsiębiorstwa i łączy aspekty ekonomiczne z technicznymi [2, 7].

LITERATURA

- [1] J. Barlow i C. Moller, „Reklamacja czyli prezent. Strategia korzystania z informacji od klienta”, Warszawa, *Wydawnictwo Naukowe PWN*, 2001.
- [2] D. Dziembek, „Rola systemu informacyjnego w zarządzaniu” w *Procesy informacyjne w zarządzaniu*, A. Nowicki, M. Sitarska, red., Wrocław, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, 2010.
- [3] A. Hamrol i D. Kowalik, „FMEA w doskonaleniu procesów z dominującym udziałem człowieka” w *Zeszytach Naukowych Politechniki Śląskiej*, nr 12, 2002.
- [4] K. Lysenko-Ryba, „Logistyka zwrotna jako źródło korzyści konkurencyjnych” w *Zeszytach Naukowych Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach*, 249/2015, s. 193-203.
- [5] B. Olszewska i P. Szewczyk, „Skuteczne i efektywne zarządzanie reklamacjami na przykładzie wybranego przedsiębiorstwa” w *Zeszytach Naukowych Politechniki Śląskiej*, Seria Organizacja i Zarządzanie z. 63a nr kol. 1891, 2012.
- [6] K. Sałata. *Wykorzystanie metody FMEA w doskonaleniu jakości procesów zarządzania przedsiębiorstwem* [Online].
Dostęp: <http://www.zo.ue.poznan.pl/pliki/salata2>
- [7] B. Skotnicka-Zasadzień, Doskonalenie procesu produkcyjnego w przedsiębiorstwie przemysłowym z zastosowaniem metod projektowania jakości w *Innowacje w zarządzaniu i inżynierii produkcji*, R. Knosala, red., Opole, Oficyna Wydaw. Polskiego Towarzystwa Zarządzania Produkcją, 2013.
- [8] K. Szczepańska, Obsługa reklamacji w *Problemy Jakości*, R. 39, nr 11, Wydawnictwo SIGMA-NOT, 2007.
- [9] M. Włodarczyk, J. Janczewski, „Zarządzanie logistyką zwrotną w usługach motoryzacyjnych” w *Przedsiębiorczość – Edukacja*, 9/2013, s. 185-203.
- [10] Materiały firmowe: procedury, formularze jakościowe, niepublikowane.

OGÓLNE ZAŁOŻENIA DO BUDOWY SYSTEMU ZARZĄDZANIA REKLAMACJAMI

Streszczenie: Podstawowym celem opracowania systemu zarządzania reklamacjami jest integracja wiedzy pozyskanej – w tym przypadku od m.in. operatorów, inżynierów, specjalistów, kierowników, która bezpośrednio dotyczy zagadnień produkcyjnych – oraz danych ilościowych i jakościowych na temat poszczególnej reklamacji. Dane te można uzyskać od klienta wewnętrznego bądź zewnętrznego zgłaszającego problem, który stanowi najcenniejsze źródło informacyjne dla przedsiębiorstwa. W dalszej kolejności pozyskane dane są przetwarzane w informacje umożliwiające rozwiązanie danego zagadnienia. Mając na uwadze fakt, iż reklamacje występują w każdym przedsiębiorstwie, w szczególności produkcyjnym oraz licznosc publikacji na temat poszukiwania przyczyn wystąpienia danych problemów reklamacyjnych, wskazanie założeń do budowy kompleksowego systemu zarządzania reklamacjami jest jak najbardziej zasadne. System ten będzie obejmował swoim zakresem różne obszary funkcjonowania przedsiębiorstwa, co przełoży się na łatwiejsze podejmowanie decyzji wpływających na minimalizację kosztów jakościowych.

Słowa kluczowe: reklamacje, system, zarządzanie

ASSUMPTIONS FOR CONSTRUCTION COMPLAINT MANAGEMENT SYSTEM INCLUDING REVERSE LOGISTICS

Abstract: The primary objective of developing a system of complaint management is the integration of knowledge acquired – in this case from i.a.: operators, engineers, specialists, managers, which directly concerns the production – as well as quantitative and qualitative data about the particular complaint. These data can be obtained from the internal or external client who informed about problem. Client is the most valuable source of information for the enterprise. Subsequently collected data is processed into information that solves the problem. Take account of fact that complaints are in every company, especially in the production company and considering the multiplicity of publications about search for causes of problems, identification of assumptions for construction a comprehensive complaint management system is an essential points. This system will include range of different areas of the company, which will support to make decisions in easier way. It will affect to the reduction of the quality costs.

Key words: complaints, system, management

mgr inż. Beata Szczerba
Silesian University of Technology,
Faculty of Organization and Management
Institute of Production Engineering
ul. Roosevelta 26, 41-800 Zabrze
e-mail: Beata.Szczerba@polsl.pl

prof. dr hab. inż. Barbara Białecka
Silesian University of Technology,
Faculty of Organization and Management
Institute of Production Engineering
ul. Roosevelta 26, 41-800 Zabrze
e-mail: Barbara.Bialecka@polsl.pl

Data przesłania artykułu do Redakcji: 06.2016

Data akceptacji artykułu przez Redakcję: 09.2016