

ZNACZENIE JAKOŚCI DLA PODNOSZENIA STOPNIA KONKURENCYJNOŚCI PRZEDSIĘBIORSTW SEKTORA ROLNO-SPOŻYWCZEGO

Mariusz Grębowiec

Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

Streszczenie. Na obecnym etapie rozwoju polskiej gospodarki głównym problemem jest poprawa konkurencyjności. Wejście naszego kraju do Unii Europejskiej postawiło wiele przedsiębiorstw przed koniecznością wyboru drogi ich dalszego funkcjonowania. Wraz z wielkimi nadziejami, jakie niosła integracja pojawiło się również wiele problemów i obaw związanych z tym faktem. Kwestia konkurencyjności, szczególnie wśród przedsiębiorstw agrobiznesu, jest niezmiernie ważnym aspektem rozwoju polskiej gospodarki. O zdolności poprawy konkurencyjności danej dziedziny decyduje wiele czynników zarówno o charakterze ekonomicznym, jak i pozaekonomicznym. Teoria i praktyka dowodzą, że w obecnej dobie takim czynnikiem może być szeroko pojęta jakość, poparta wdrażaniem zasad certyfikowanych systemów zarządzania jakością.

Słowa kluczowe: jakość, konkurencyjność, rynek, systemy jakości, zarządzanie jakością

WSTĘP

Rozwój międzynarodowej wymiany handlowej oprócz wielu korzyści niesie ze sobą wiele zagrożeń, szczególnie z punktu widzenia zapewnienia bezpieczeństwa żywnościowego. Dlatego też coraz częściej na tę kwestię patrzy się przez pryzmat jakości wytwarzanych produktów spożywczych.

Polskie przedsiębiorstwa, a szczególnie przedsiębiorstwa agrobiznesu, podejmują trud budowania systemów zarządzania jakością, widząc w nich szansę przetrwania na rynku, jednakże proces ten postępuje zbyt wolno, zwłaszcza wzięwszy pod uwagę przedsiębiorstwa najmniejsze. Głównym problemem hamującym ten proces jest wciąż brak fachowej wiedzy o specyficznych cechach systemów zarządzania jakością oraz o ich związku z możliwością osiągnięcia przewagi konkurencyjnej jako czynnika o nadrzędnym znaczeniu. Zapewnienie produktów odpowiednio standaryzowanych o określonych

cechach jakościowych jest szczególnym wyzwaniem dla rolnictwa i przemysłu rolno-spożywczego. W krajach o wysokim poziomie zaspokajania potrzeb żywnościowych wysoka jakość i spełnianie wymogów zdrowotnych staje się głównym obszarem zabiegania o akceptację konsumenta, a tym samym umacniania zdolności konkurencyjnej. Celem niniejszego opracowania jest zwrócenie uwagi na rosnącą rolę certyfikowanych systemów jakości jako czynnika odgrywającego istotną rolę w podnoszeniu stopnia konkurencyjności krajowych przedsiębiorstw agrobiznesu.

NORMALIZACJA JAKO SPOSÓB ZAPEWNIENIA JAKOŚCI

Kategoria jakości jest klasyczną kategorią poznawczą, nastęrcza ona jednak wiele trudności interpretacyjnych ze względu na wieloznaczność jej pojmowania. Trudności ze zinterpretowaniem tego pojęcia wynikają między innymi z powszechności zjawiska jakości i związanej z nim obojętności. Wynika to z dość częstego i mimowolnego stykania się człowieka z jakością, co wytworzyło specyficzny stosunek do niej jako zjawiska powszechnego. Pojęcie to można rozpatrywać na wielu płaszczyznach: filozoficznej, ekonomicznej, społecznej, marketingowej, a także technicznej i ekologicznej.

Według najbardziej znamienitych przedstawicieli nurtu jakościowego, a mianowicie Jurana, Deminga i Crosby'ego, jakość można wyrazić jako stopień, w jakim określony wyrób zaspokaja potrzeby określonego nabywcy, lub też stopień, w jakim określony wyrób znajduje u konsumenta pierwszeństwo przed innymi wyrobami [Urbaniak 1998].

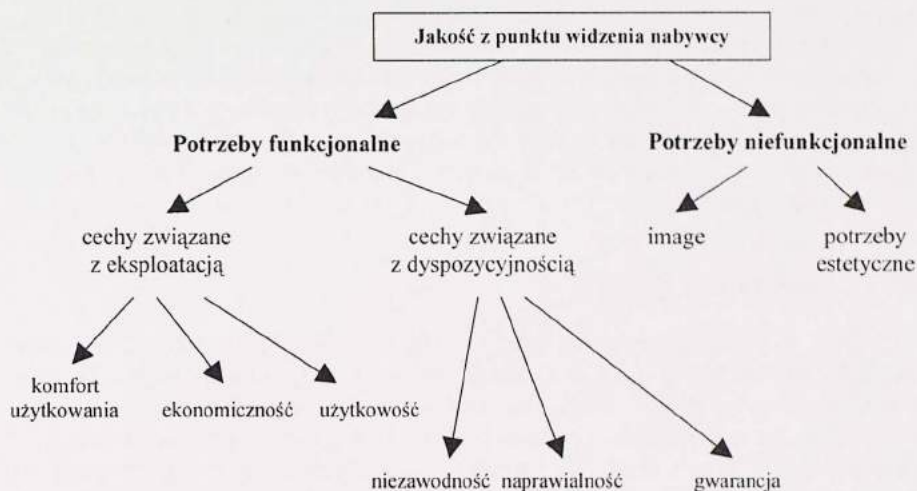
Z punktu widzenia współczesnych definicji jakości można zauważyć, że rozpatrują one to pojęcie głównie w kategoriach filozoficznych i społecznych. Webster pojęcie jakości rozpatruje jako: szczególne właściwości i istotne cechy przedmiotu, pewien stopień doskonałości, przeważnie wysoki poziom społeczny, cecha odróżniająca [Webster 1994].

Potocznie mówi się, iż jakość jest zachowana wtedy, gdy wracają do przedsiębiorstwa klienci, a nie jego wyroby. Norma ISO serii 9000:2000 definiuje pojęcie jakości jako zdolność wyrobu, procesu lub systemu do spełnienia wymagań klienta i wszystkich zainteresowanych stron. Oczywiście z punktu widzenia konsumenta jakość nabytego wyrobu jest w pewnym sensie związana z zadowoleniem i satysfakcją z jego nabycia i użytkowania, takie też funkcje powinna spełniać. W praktyce o poziomie jakości wyrobu decyduje, oprócz możliwości zaspokojenia oczekiwań klienta w zakresie charakterystyk technicznych, również cena, jaką trzeba zapłacić za określony poziom zaspokojenia oczekiwań.

W myśl powyższego podejścia (rys. 1), pojęcie jakości można zdefiniować jako całokształt właściwości przyrodniczych, technicznych, ergonomicznych, ekonomicznych, estetycznych i użytkowych, które tkwią w wewnętrznej strukturze produktu i w ostatecznym rezultacie kształtują stopień zaspokojenia potrzeb nabywców tych dóbr [Prozowicz 2001].

Działalność normalizacyjna od wieków towarzyszy działalności gospodarczej człowieka oraz służy harmonijnemu rozwojowi nauki i produkcji dóbr. Ułatwiając codzienne życie, nabiera coraz większego znaczenia wraz z rozwojem produkcji masowej dla anonimowego użytkownika. Zjawisko normalizacji występuje we wszystkich typach

organizacji gospodarczych. Normalizacja w sferze gospodarki ma szczególną rangę, wywołując istotne skutki w obszarach techniki, ekonomiki, środowiska naturalnego i społecznego, jest obiektem wszechstronnych badań, ma również długą tradycję oraz rozwinięte struktury organizacyjne.



Rys. 1. Jakość z punktu widzenia nabywcy

Fig. 1. Quality regarding a consumer

Źródło: Smith G.F., 1993: The Meaning of Quality, TQM, vol. 4, No 3.

Source: Smith G.F., 1993: The Meaning of Quality, TQM, vol. 4, No 3.

Podpisany przez Polskę Układ ustanawiający stowarzyszenie między Rzeczypospolitą a Wspólnotami Europejskimi nałożył na Polskę między innymi konieczność dostosowania naszych standardów technicznych do standardów stosowanych w krajach Unii Europejskiej, również w zakresie jakości [Zatorski, Wawak 1994]. Stworzył konieczność wprowadzenia krajowego systemu normalizacyjnego, zgodnego z analogicznymi systemami w krajach Unii.

Podstawowym środkiem eliminacji barier technicznych w handlu jest ujednoczenie prawa w skali Unii Europejskiej. Do harmonizacji prawa w UE służą najczęściej dyrektywy. Państwa członkowskie są zobowiązane do wprowadzenia w postanowieniach dyrektyw do własnego prawa krajowego i poinformowania Komisji Europejskiej o zastosowanych w tym celu środkach. W systemie europejskim przyjęto, że do realizacji zasady swobodnego przepływu towarów zasadniczo wystarcza ustanowienie zasad bezpieczeństwa odnoszącego się do fazy projektowania i wytwarzania wyrobu. Z tego powodu Unia Europejska ograniczyła prawodawstwo w zakresie przepisów technicznych do fazy projektowania, wytwarzania i wprowadzania produktów na rynek. Faza eksploatacji zaś jest zharmonizowana w specyficzny sposób i tylko fragmentarycznie. W prawie niedopuszczalne jest ustanowienie takich przepisów, które narzucałyby konieczność spełniania na etapie projektowania i wytwarzania wymagań innych niż ustanowione w dyrektywach.

Polskie normy były dokumentami obligatoryjnymi do 1994 roku. Po nowelizacji ustawy o normalizacji polskie normy stały się dokumentami fakultatywnymi, których stosowanie zależy, tak jak w innych krajach, od woli stron zawierających kontrakty gospodarcze. Ta zmiana charakteru norm nabrała kluczowego znaczenia dla przystosowania polskiej normalizacji do normalizacji państw gospodarek rynkowych i właściwie od jej wprowadzenia można było podjąć działania harmonizacyjne [Wasilewski 1999].

Polskie przedsiębiorstwa chcąc być konkurencyjnymi na rynkach międzynarodowych muszą dostosować się do systemów zapewnienia jakości uznawanych i przestrzeganych w tych państwach – zarówno obowiązujących w obszarze dobrowolnym, jak i obowiązkowym. Wraz z wejściem do struktur europejskich zmieniają się prawa i obowiązki polskiego wytwórcy. Nie jest on już eksporterem wyrobów do krajów UE, ale podmiotem wspólnego rynku.

METODA BADAŃ

Badania empiryczne przeprowadzono na przełomie roku 2002/2003. Objęto nimi przedsiębiorstwa reprezentujące dwie najważniejsze branże polskiego przemysłu rolno-pożywczego – mleczarską i mięsną. Stanowią one podstawowe ogniwa krajowego przemysłu rolno-spożywczego, a ich produkcja służy zaspokajaniu podstawowych potrzeb żywnościowych społeczeństwa. Ważną przesłanką podjęcia badań w tych branżach był również fakt, iż to właśnie w nich najwcześniej podjęto działania związane z poprawą jakości i bezpieczeństwa produkowanej żywności.

Populację badanych przedsiębiorstw dobrano w sposób celowy, spośród grupy zakładów posiadających stosowne certyfikaty i znaki jakości. Były to zarówno certyfikaty umożliwiające eksport towarów do krajów UE, jak również świadczące o zachowaniu bezpieczeństwa produkowanej żywności (HACCP). Główny jednak nacisk położono na posiadanie przez nie certyfikowanych systemów zarządzania i zapewnienia jakości. Ze względu na małą liczbę przedsiębiorstw posiadających wymagane certyfikaty i znaki jakości badaniem objęto obszar całego kraju, ze znaczną przewagą województw północnej Polski. Tereny te cechowały się wyższym poziomem rozwoju rolnictwa stanowiącego zaplecze surowcowe dla badanych przedsiębiorstw, jak również znacznie większą liczbą wysoko zorganizowanych struktur wytwórczych.

W badaniach posłużono się metodą wywiadu przy użyciu kwestionariusza, przeprowadzonego zarówno z prowadzącymi przedsiębiorstwa, jak również z personelem kierowniczym ich poszczególnych działów. Kwestionariusz ankiety skierowano do 60 przedsiębiorstw produkcyjnych. Informacje wyjściowe dotyczące zbiorowości przedsiębiorstw przemysłu mleczarskiego i mięsnego pochodziły w większości z baz danych instytucji certyfikujących, takich jak Polskie Centrum Badań i Certyfikacji oraz Instytut Organizacji i Zarządzania w Przemśle. Ponadto, wykorzystano materiały informacyjno-promocyjne na temat zastosowanych systemów jakościowych, podawane do publicznej wiadomości przez same przedsiębiorstwa jako swoisty element marketingowy.

W skład badanych przedsiębiorstw przemysłu spożywczego weszło 36 zakładów mleczarskich, co stanowiło około 60% badanych, oraz 24 zakłady mięsne (pozostałe 40% przedsiębiorstw). Zdecydowana większość badanych podmiotów gospodarczych (60%) należała do grupy przedsiębiorstw dużych, z czego w branży mleczarskiej zakłady

te stanowiły około 54%, a w mięsnej około 69%. Podziału na kategorie wielkościowe dokonano zgodnie z klasyfikacją GUS-u, według której za przedsiębiorstwa małe uznano takie, które zatrudniają poniżej 50 osób, za średnie takie, które zatrudniają od 50 do 250 osób, a za duże takie, które zatrudniały w badanym okresie powyżej 250 osób. Tak rozłożona struktura wielkości badanych zakładów może świadczyć o tym, iż to właśnie w przedsiębiorstwach największych najwcześniej podjęto działania związane z wdrażaniem systemów zapewnienia i zarządzania jakością, jak również szeroko zakrojone działania na rzecz podnoszenia jakości produkcji i zarządzania organizacją (tab. 1).

Tabela 1. Struktura badanych przedsiębiorstw według liczby zatrudnionych (w %)
 Table 1. Structure of analysed enterprises according to number of employees (in %)

Liczba zatrudnionych w badanych zakładach Number of employees	Ogółem General	Według branży w % According to a branch in %	
		mleczarska – dairy	mięsna – meat
< 50 osób	12,5	12,5	12,5
50–250 osób	27,5	33,3	18,8
> 250 osób	60,0	54,2	68,8

Źródło: Opracowanie własne na podstawie wyników badań.
Source: Author's research.

Zakłady średniej wielkości stanowiły 27,5 % badanych, z czego w branży mleczarskiej było ich 33,3%, a w mięsnej 18,8%. Przedsiębiorstwa małe, zatrudniające do 50 pracowników, stanowiły jedynie 12,5% badanych. Jakikolwiek zmiany, szczególnie o charakterze ekonomicznym w przypadku przedsiębiorstw małych, postępowywały bardzo wolno, czego dowodzą wyniki przeprowadzonych badań. Wynika z nich jednoznacznie, że przedsiębiorstwa najmniejsze były najsłabiej zaangażowane w działania na rzecz podnoszenia jakości, najczęściej w postaci pojedynczych inicjatyw, będących naśladownictwem silniejszych rywali rynkowych.

WYNIKI BADAŃ

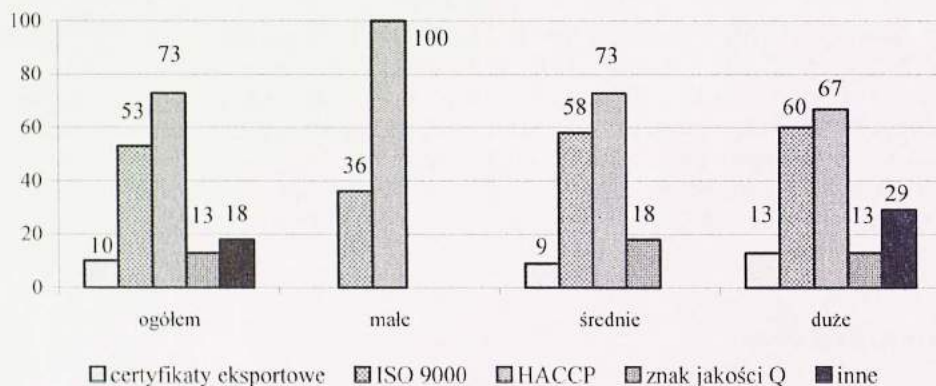
Dbałość o jakość produkowanych dóbr, jak również certyfikacja na zgodność z systemami jakościowymi daje przedsiębiorstwom wiele korzyści. Posiadanie określonego certyfikowanego systemu jakości staje się w obecnych czasach sprawą prestiżową. Poprzez działania usprawniające funkcjonowanie zakładu oraz utrzymywanie poprawnych relacji z otoczeniem przedsiębiorstwa mogą wpływać na poprawę jego sytuacji konkurencyjnej. W dłuższej perspektywie stanowi to nie tylko szansę na przetrwanie przedsiębiorstwa na rynku, lecz także jego trwały rozwój. Oprócz korzyści zewnętrznych, w postaci właściwego postrzegania przedsiębiorstwa i jego oferty rynkowej, certyfikacja ma również wpływ na przeorganizowanie przedsiębiorstwa i jego struktury organizacyjno-wytwórczej, co może dawać korzyści wewnętrzne [Białas 2000].

Przedsiębiorstwa wykazujące dbałość o wysoką jakość swoich wyrobów przez wdrożenie certyfikowanych systemów jakości z reguły w dłuższej perspektywie oczekują wymiernych efektów. Można do nich zaliczyć m.in.: poprawę wizerunku przedsiębiorstwa, usatysfakcjonowanie nabywców i klientów, odniesienie sukcesu marketingowego

wplywającego na wzrost pozycji konkurencyjnej firmy, poprawę ogólnej jakości wyrobów, uporządkowane funkcjonowania organizacji [Sprzednicki 2001, Berdowski 2004].

Patrząc na jakość z punktu widzenia rodzaju stosowanych przez badane przedsiębiorstwa systemów jakości, na szczególną uwagę zasługuje fakt, iż najczęściej wdrażanym systemem był system HACCP. Jego zastosowanie pozwala przedsiębiorstwu na prowadzenie działalności zapewniającej bezpieczeństwo produkowanych przez nie wyrobów dla zdrowia i życia konsumentów. HACCP jest systemem, dzięki któremu przedsiębiorstwa mogą prowadzić wolny i nieskrępowany handel nie tylko na rynku krajowym, ale i na rynku unijnym. Powszechność jego stosowania w znacznej mierze wynika z charakteru narzuconych przez Unię Europejską standardów w zakresie bezpieczeństwa żywności. Z biegiem czasu stał się on systemem obligatoryjnym, do jego stosowania zostały zobowiązane wszystkie przedsiębiorstwa zajmujące się zarówno produkcją, jak i obrotem produktami żywnościowymi. Początkowo z tego obowiązku zostały zwolnione zakłady małe, lecz i one z czasem zostały zobligowane do stosowania tego systemu.

Jak wynika z przeprowadzonych badań, system HACCP stanowił punkt wyjścia do wdrażania kolejnych, bardziej rozwiniętych form (systemów) zarządzania jakością. Łącznie wdrożyło go około 73% badanych przedsiębiorstw, w tym 100% zakładów małych. W około 36% z nich wdrożono również systemy zgodne z normami serii ISO 9000, często będącymi kontynuacją poprzedniego systemu (rys. 2).



Rys. 2. Podstawowe rodzaje stosowanych systemów i znaków jakości według wielkości przedsiębiorstw (w %)

Fig. 2. Main types of quality systems and signs concerning size of enterprises (in %)

Źródło: Badania własne.

Source: Author's research.

Należy stwierdzić, iż płynne przechodzenie od mniej do bardziej rozwiniętych form zarządzania jakością jest zależne z jednej strony od wielkości przedsiębiorstwa, z drugiej zaś od zaangażowania w wymianę międzynarodową. Wśród przedsiębiorstw średnich i dużych, oprócz wspomnianego wcześniej systemu bezpieczeństwa zdrowotnego, znacznie częściej wdrażano normy serii ISO 9000. Zastosowało je około 58% zakładów średnich i około 60% zakładów dużych. Niewielka grupa przedsiębiorstw (10%) posiadała również certyfikaty umożliwiające eksport wyrobów do państw Unii Europejskiej.

Ponadto, zakłady te otrzymały również liczne nagrody i wyróżnienia w dziedzinie jakości. Znikoma liczba zakładów (dwa przedsiębiorstwa duże) miała wdrożone systemy zarządzania środowiskowego oparte na ISO serii 14000. Świadczy to o wciąż słabym zainteresowaniu zakładów spożywczych dbałością o środowisko naturalne. Można przypuszczać, że zainteresowanie to w przyszłości wzrośnie, gdy przedsiębiorstwa te zaczną realizować w pełni świadomie koncepcje trwałego i zrównoważonego rozwoju.

PRZYCZYNY DOSKONALENIA JAKOŚCI W PRZEDSIĘBIORSTWACH SEKTORA ROLNO-ŻYWNOŚCIOWEGO

Motywy ubiegania się o przyznanie stosownego certyfikatu wśród przedsiębiorstw bywają różne. Do najczęstszych należy chęć wykorzystania posiadanego certyfikatu w działaniach marketingowych jako silnego bodźca promocyjnego. Przedsiębiorstwa prowadzące działalność zgodnie z przyjętymi zasadami jakościowymi postrzegane są jako lepsze oraz łatwiej uzyskują akceptację wśród nabywców swych produktów. Produkty, które nie mają stosownego certyfikatu coraz częściej zaczynają być pomijane w decyzjach nabywczych. Korzyści, jakie mogą osiągnąć polskie przedsiębiorstwa stosując się do zasad systemów zarządzania jakością mogą być takie same, jakie osiągnęły firmy z państw należących już wcześniej do UE. Krajowe przedsiębiorstwa, wdrażając owe systemy, stają przed szansą skutecznego konkurowania na tych rynkach nie tylko niską ceną, ale również wysoką i w pełni udokumentowaną jakością swych produktów.

Do podstawowych przyczyn wdrażania systemów jakościowych w badanych zakładach można zaliczyć m.in. rosnące wymogi rynku w zakresie wymagań jakościowych (57%). Inną bardzo istotną przyczyną z punktu widzenia kierujących zakładami była nowa rzeczywistość związana z integracją Polski z UE oraz niepewność co do dalszych losów krajowych przedsiębiorstw na tym rynku (55%). W związku z tym wiele z badanych przedsiębiorstw (47%) zwróciło uwagę na stopniowy spadek konkurencyjności produkowanych przez nie wyrobów, które zaczęły stopniowo przegrywać rywalizację, szczególnie na rynku międzynarodowym (tab. 2).

Tabela 2. Przyczyny wdrażania systemów jakości w badanych przedsiębiorstwach (w %)
 Table 2. Reasons of quality systems implementation in the enterprises (in %)

Przyczyny wdrażania systemów jakości Reasons of quality systems implementation	Ogółem General	Według rodzaju przedsiębiorstwa Enterprise's size			Według branży Branch	
		małe small	średnie medium	duże large	mleczarska dairy	mięsna meat
Decyzja kierownictwa	27,5	40,0	36,4	20,8	25,0	31,3
Obawa przed integracją z UE	55,0	60,0	45,5	58,3	50,0	62,5
Efekt naśladownictwa	47,5	60,0	45,5	45,8	45,8	50,0
Wzrost wymogów rynku	57,5	80,0	36,4	62,5	62,5	50,0
Spadek konkurencyjności	47,5	80,0	45,5	41,7	33,3	68,8
Sygnaly o złej jakości	12,5	20,0	0,0	16,7	0,0	31,3
Spadek opłacalności produkcji	22,5	20,0	36,4	16,7	16,7	31,3

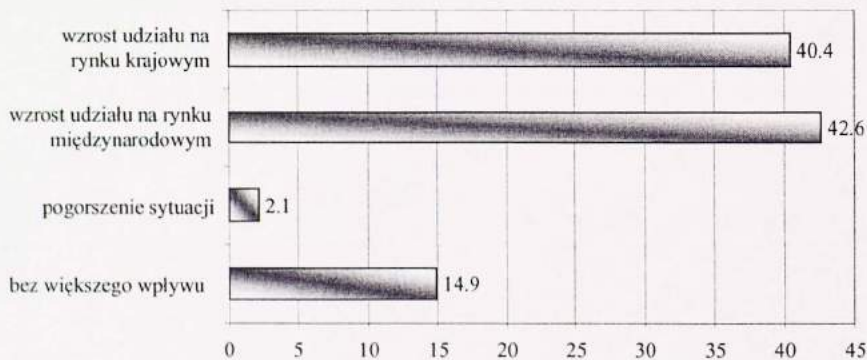
Źródło: Badania własne.
Source: Author's research.

Jednak spora część zakładów (47,4%) wdrożyła systemy zarządzania jakością jako element naśladownictwa liderów rynkowych. W wielu z nich (27,5%) decyzja o wprowadzeniu systemu jakości była podejmowana na skutek nie do końca przemyślanej decyzji kierujących przedsiębiorstwem, będącej często efektem naśladownictwa aktualnych trendów w przemyśle spożywczym.

PODSTAWOWE KORZYŚCI I ZASTRZEŻENIA ZWIĄZANE Z WDRAŻANIEM SYSTEMÓW JAKOŚCI

Każde przedsiębiorstwo podejmując jakiegokolwiek działania wymagające zaangażowania znacznej ilości kapitału liczy na wymierne korzyści ekonomiczne. Wdrażanie zasad systemów jakościowych jest procesem żmudnym, długotrwałym i kosztownym. Na wyraźne jego efekty, szczególnie natury ekonomicznej, trzeba niekiedy czekać kilka, a nawet kilkanaście lat. Szybko zmieniające się realia rynkowe zawsze wiążą się z ryzykiem niepowodzenia inwestycji w podnoszenie jakości. Samo uzyskanie jakiegokolwiek certyfikatu jakości, nigdy nie daje pewności iż przedsiębiorstwo osiągnie sukces rynkowy.

Z przeprowadzonych badań wynika, że po wprowadzeniu systemów jakości w zdecydowanej większości badanych przedsiębiorstw zauważono poprawę ich sytuacji rynkowej. Ujawniło się to w postaci zmiany wizerunku, zwłaszcza na rynkach zagranicznych (42,6%), co wpłynęło na wzrost ogólnego wolumenu eksportu, jaki zanotowano w przypadku dużych i średnich przedsiębiorstw po wdrożeniu systemu zarządzania jakością. Nie mniej ważna była także poprawa sytuacji konkurencyjnej na rynku krajowym (40,4%). W przypadku znacznie mniejszej liczby przedsiębiorstw po wprowadzeniu systemów ich sytuacja ekonomiczno-gospodarcza nie uległa jednak wyraźnej poprawie (14,5%). W niewielkiej liczbie małych zakładów (2,1%) wdrożenie tych systemów wpłynęło raczej na pogorszenie ich ogólnej sytuacji ekonomicznej (rys. 3).



Rys. 3. Wpływ certyfikowanych systemów jakości na stopień konkurencyjności przedsiębiorstwa (w %)

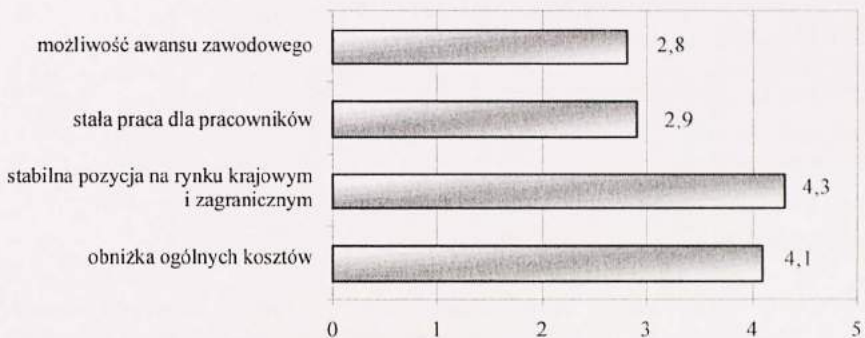
Fig. 3. Impact of certified quality systems on a competitiveness level of an enterprise (in %)

Źródło: Badania własne.

Source: Author's research.

Do innych korzyści wprowadzenia systemów jakościowych można zaliczyć również podniesienie stopnia lojalności nabywców do produktów. W przypadku znacznej części (37%) przedsiębiorstw na skutek zmiany polityki i strategii działania przez wzrost dbałości o produkt i konsumenta udało się utrzymać dotychczasowych nabywców. Owa zmiana polityki wpłynęła także na pozyskanie nowych nabywców (39,1%). Istotniejszych zmian w lojalności nabywców nie zanotowało prawie 24% badanych przedsiębiorstw. Jednym z namacalnych dowodów skuteczności wdrożonych zasad jakościowych, wynikających z ich specyfiki i natury, było także zmniejszenie liczby wykrywanych i zgłaszanych wad ze strony nabywców. Takie informacje podało około 70% badanych zakładów, a w 30% nie zauważono większych zmian.

Badane przedsiębiorstwa poproszono także o podanie innych korzyści płynących z zastosowania systemów zarządzania jakością oraz o nadanie sugerowanym w kwestionariuszu odpowiedziom stosownych wag w skali 5–1, gdzie 5 oznaczało najbardziej istotną cechę, a 1 najmniej istotną. W wyniku analizy uzyskanych danych można stwierdzić, iż główną korzyścią z wdrożenia owych systemów była stabilizacja sytuacji ekonomicznej przedsiębiorstw (4,3). Ponadto, nastąpił spadek ogólnych kosztów funkcjonowania przedsiębiorstwa (4,1), związanych głównie z usuwaniem wad, jak również ze stratą części dotychczasowych rynków zbytu na skutek słabej jakości produktów (rys. 4).



Rys. 4. Deklarowane korzyści z wdrażania certyfikowanych systemów jakości (skala ocen od 5 do 1)
Fig. 4. Benefits declared in relation to certified quality systems' implementation (marks from 5 to 1)

Źródło: Badania własne.

Source: Author's research.

Wdrożenie certyfikowanych systemów jakości zostało słabiej ocenione z punktu widzenia oczekiwanych korzyści pracowniczych, gdyż ich wdrożenie nie gwarantowało stałej pracy pracownikom, jak również poprawy ich sytuacji ekonomicznej. Mimo to prowadzący badane przedsiębiorstwa często zwracali uwagę również na wzrost wydajności pracy w ich zakładach.

Mimo wielu optymistycznych głosów o opłacalności wdrożonych systemów zarządzania jakością, w wielu (60%) małych przedsiębiorstwach zgłaszano opinie, iż poczynione inwestycje nie wywarły wyraźnego wpływu na wyniki ekonomiczne tych firm. Ich kierownictwa wypowiadały się raczej sceptycznie na temat opłacalności tych inwestycji. Należy jednak przypomnieć, iż inwestycje w poprawę jakości mają charakter długo-

falowy i trudno jest spodziewać się natychmiastowych rezultatów, a także szybkiego zwrotu zainwestowanych środków. Nie brakowało również innych zastrzeżeń kierowanych w stronę wdrażanych systemów jakościowych. Najwięcej negatywnych stwierdzeń padło na temat zbyt wysokich kosztów poniesionych na stosowne procesy dostosowawcze. Zwrócono również uwagę na potrzebę ciągłego procesu kontroli skuteczności funkcjonowania systemu oraz konieczność przedłużania ważności uzyskanych certyfikatów. Wiele głosów wskazywało na zbyt wysoki stopień zbiurokratyzowania procedur wdrażania systemów jakości. Najwięcej zastrzeżeń w tym względzie wyrażały małe i średnie przedsiębiorstwa, przyzwyczajone dotychczas do uproszczonych procedur funkcjonowania, jak również do pewnej niezależności rynkowej (tab. 3).

Tabela 3. Zastrzeżenia do zastosowanych certyfikowanych systemów jakości w zależności od wielkości przedsiębiorstwa (w skali od 5 do 1)

Table 3. Doubts concerning implemented certified quality systems in relation to an enterprise's size (marks from 5 to 1)

Deklarowane zastrzeżenie Declared doubts	Ogółem General	Według wielkości przedsiębiorstwa Enterprise's size		
		małe – small	średnie – medium	duże – large
Konieczność przedłużania certyfikatu	3,8	4,6	3,7	3,6
Nieustanna kontrola sprawności systemu	3,9	4,6	4,2	3,5
Konieczność szkoleń	3,6	4,5	3,9	3,2
Biurokratyzacja	4,4	5,0	4,5	4,2
Wysoki koszt dostosowania przedsiębiorstwa	4,9	5,0	4,5	3,6

Źródło: Badania własne.

Source: Author's research.

WNIOSKI

Przeprowadzone badania, mające na celu określenie wpływu jakości na podnoszenie stopnia konkurencyjności przedsiębiorstw sektora rolno-spożywczego, pozwalają na wyciągnięcie następujących wniosków ogólnych:

1. Jakość w najbliższej przyszłości za sprawą wdrażania certyfikowanych systemów może być jednym z najistotniejszych i najskuteczniejszych sposobów na poprawę sytuacji rynkowej wielu przedsiębiorstw.

2. Głównymi korzyściami z wdrażania systemów jakościowych są w znacznej mierze korzyści natury organizacyjno-ekonomicznej. Zaliczyć do nich można m.in. wzrost ogólnego wolumenu sprzedaży zarówno na rynku krajowym, jak i zagranicznym oraz poprawę ogólnego wizerunku i lojalności nabywców z dokonywanych zakupów. Ponadto należy zwrócić uwagę na poprawę sprawności zarządzania organizacją oraz wzrost odpowiedzialności załogi za powstałe wady produkcyjne.

3. Wdrażania systemów jakości w badanych przedsiębiorstwach w większości przypadków jest wynikiem stopniowego dostosowywania się do nowych realiów rynkowych. Większość przedsiębiorstw dostrzega rosnące trudności z przełamywaniem barier konkurencyjnych, a wdrażane systemy jakościowe, zdaniem wielu kierujących zakładami, mają być swoistym antidotum na owe problemy. W wielu, szczególnie ma-

tych przedsiębiorstwach wdrożenie omawianych systemów jakości nastąpiło na zasadzie przymusu związanego z narzuceniem uregulowań wspólnego rynku.

4. Doskonalenie jakości wiąże się z ogromnymi kosztami, jakie należy ponieść, szczególnie w początkowym okresie ich wdrażania. Na wymierne skutki natury ekonomicznej trzeba czekać kilka, a niekiedy kilkanaście lat. Dlatego też najbardziej sceptycznie o korzyściach związanych z zastosowaniem ich w praktyce wypowiadają się przedsiębiorstwa małe. Kierujący tymi przedsiębiorstwami patrzą na jakość krótkowzrocznie, przez pryzmat zainwestowanych w nią środków.

5. Mimo wielu przedstawionych zalet wdrażanych systemów jakości, przedsiębiorstwa branży rolno-spożywczej mają liczne zastrzeżenia związane z funkcjonowaniem systemów, są to m.in. wysokie zbiurokratyzowanie, wysokie koszty, ciągły proces kontrolny funkcjonowania systemu.

PIŚMIENNICTWO

- Berdowski J., 2004. Zarządzanie jakością warunkiem wzrostu konkurencyjności przedsiębiorstw. Wyd. WSM SIG, Warszawa.
- Białas G., 2000. Bariery konkurencyjności w przemyśle spożywczym w Polsce. [w:] Współczesne tendencje w zarządzaniu. Wyd. WSPiM w Chorzowie.
- Biuletyn informacyjny Polskiego Klubu ISO 9000.
- Prozowicz M., 2001. Ekonomiczne determinanty kształtowania jakości wyrobu w przedsiębiorstwie. Wyd. Uniwersytetu Szczecińskiego.
- Sprzednicki A., 2000. ISO – System zapewnienia jakości. Wyd. C.H. Beck, Warszawa.
- Urbaniak M., 1998. Marketing przemysłowy i zagadnienia jakości. Wyd. PWE, Poznań.
- Wasilewski L., 1999. Rozważania o jakości., Wyd. PWN, Warszawa.
- Webster New Encyklopedie Dictionary, 1994.
- Zatorski A., 1994. Program promocji jakości Ministerstwa Przemysłu i Handlu. [w:] Strategia jakościowa w polskich przedsiębiorstwach. Red. Wawak T. Wyd. UJ, Kraków.

QUALITY IN INCREASING COMPETITIVENESS LEVEL OF ENTERPRISES IN AGRO-FOOD SECTOR

Abstract. On the present stage of Polish economy development, the major problem is improvement of competitiveness. After Poland's accession to the European Union many entrepreneurs had to decide on ways of their further economic activities. Although the integration brought great opportunities, there were also numerous problems and fears connected with the fact. According to that, an issue of competitiveness, especially within agribusiness enterprises, is an extremely important aspect of Polish economy development. However, there are many economic as well as non-economic factors deciding on the ability of competitiveness enhancement of particular branches of economy. Both theory and practise prove that nowadays widely understood quality supported by implementation of certified quality management systems' rules can be such a factor

Key words: quality: competitiveness, market, quality systems, quality management

Zaakceptowano do druku – Accepted for print: 20.06.2006