

Aneta Wysokińska

Akademia Podlaska w Siedlcach

WPLYW SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ NA SPEŁNIENIE OCZEKIWAŃ KLIENTÓW ORAZ WZROST JAKOŚCI PRODUKTÓW W WYBRANYCH PRZEDSIĘBIORSTWACH MLECZARSKICH NA OBSZARZE NAZYWANYM ZIELONYMI PŁUCAMI POLSKI

1. Wstęp

Jednym z najważniejszych, przynoszących sukces celów przedsiębiorstwa jest identyfikowanie i zaspokajanie potrzeb oraz oczekiwań klientów przedsiębiorstwa, a także pracowników przedsiębiorstwa, dostawców, właścicieli przedsiębiorstwa, lokalnych społeczności. Osiągnięcie tego celu prowadzi do poprawy konkurencyjności. Systemy jakości wpływają na podniesienie jakości oferty rynkowej przedsiębiorstw mleczarskich oraz na możliwość jej ciągłego doskonalenia. Stanowi to ważny atut w walce konkurencyjnej, w której spełnienie oczekiwań klienta jest głównym celem przedsiębiorstwa.

Aby spełnić oczekiwania i zaspokoić potrzeby klienta, kierownictwo przedsiębiorstw, mających systemy jakości, podejmują następujące działania:

- analizuje potrzeby i oczekiwania klientów, w tym potrzeby klientów potencjalnych,
- określa najważniejsze właściwości wyrobu swoich klientów,
- identyfikuje i ocenia konkurencję na rynku,
- identyfikuje możliwości rynkowe, słabości i możliwości poprawy konkurencji.

2. Podmiot i przedmiot badawczy

Podmiot badawczy stanowią przedsiębiorstwa mleczarskie, zlokalizowane na obszarze zwanym zielonymi płucami Polski, które:

- mają wdrożone systemy gwarantowanej jakości żywności (HACCP) oraz systemy zarządzania jakością według norm ISO serii 9000 (jest 16 takich przedsiębiorstw).
- nie mają wspomnianych systemów jakości, ale rozpoczęły już proces ich wdrożenia (19 przedsiębiorstw).

3. Zakres czasowy i terytorialny

Badania pierwotne przeprowadzono w 2003 r. na wspomnianym obszarze.

Idea wielofunkcyjnego, uwarunkowanego ekologicznie rozwoju obszaru północno-wschodniej Polski powstała wraz ze wzrostem świadomości ekologicznej w Polsce w 1983 r. W celu jej realizacji powołano porozumienie „Zielone Płuca Polski”, podpisane w 1988 r. w Białowieży. Porozumienie to zawarły regionalne władze administracyjne i samorządowe, a także organizacje ekologiczne oraz minister ochrony środowiska, zasobów naturalnych i leśnictwa (*Studium diagnostyczne...* 2000).

Obszar ten zajmuje blisko 1/5 powierzchni kraju i jest położony w północno-wschodniej części kraju. Od północy graniczy z obwodem kaliningradzkim Federacji Rosyjskiej, Litwą, a od wschodu – z Białorusią. Jest położony w zlewisku Zalewu Wiślanego, dorzecza Wisły i Niemna oraz bezpośredniego zlewiska Bałtyku (*Strategia rozwoju...* 1999).

Strukturę przestrzenną „zielonych płuc Polski” (ZPP) tworzą województwa:

- podlaskie,
- warmińsko-mazurskie (bez gminy Kisielice, należącej do powiatu iławskiego),
- pomorskie (dwa powiaty: nowodworski, malborski),
- kujawsko-pomorskie (powiat brodnicki),
- mazowieckie – północna część województwa (15 powiatów i miasto na prawach powiatu – Ostrołęka).

Podstawą delimitacji obszaru były systemy ekologiczne (jedne z najcenniejszych w kraju i w Europie). Ze względu na realizację wspólnych przedsięwzięć umowną granicę zewnętrzną stanowią granice administracyjne gmin. Powierzchnia tego obszaru wynosi 60 759 km², co stanowi 19,4% powierzchni kraju; zamieszkuje go 3,7 mln osób, czyli 9,6% ludności kraju. Obszar charakteryzuje niska gęstość zaludnienia – 61,3 mieszkańców na km².

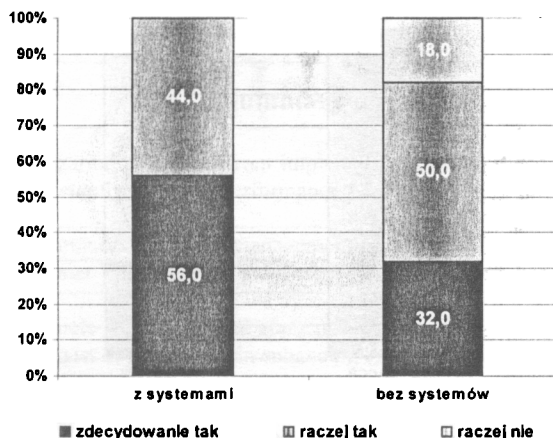
W gospodarce obszaru ZPP istotną rolę odgrywa rolnictwo. Wysoki odsetek użytków rolnych stanowią trwałe użytki zielone – 31% (w całym kraju stanowią one 22% wszystkich gruntów rolnych) (Wolfram, Fiuk-Lisowski 2000).

Obszar „zielonych płuc Polski”, ze względu na czyste środowisko przyrodnicze, występowanie mało skażonych i przekształconych gleb, stanowi atrakcyjny region do rozwoju rolnictwa ekologicznego. Teren ten ma predyspozycje do wdrażania nowych metod produkcji rolniczej, które – z jednej strony – minimalizują negatywne oddziaływanie na środowisko przyrodnicze, z drugiej – zapewniają produkty rolne o najwyższych parametrach jakościowych.

W gospodarstwach rolniczych na obszarze ZPP obowiązuje kodeks zwykłej dobrej praktyki rolniczej, czyli zbiór zasad postępowania, których stosowanie daje przedsiębiorcy pewność, że jego praca, przynosząc pożądaný rezultat, nie powoduje jednocześnie szkód w przyrodzie, albo że negatywne oddziaływanie rolnictwa na środowisko przyrodnicze jest możliwie najmniejsze. Celami rolnictwa w tym obszarze stały się: osiągnięcie ekonomicznej efektywności gospodarowania (nieużywanie dużych plonów, ale uzyskanie plonów ekonomicznie uzasadnionych), używanie zdrowych i wysokiej jakości produktów (za pomocą racjonalnej uprawy, nawożenia i ochrony chemicznej) oraz ochrona rolniczej przestrzeni produkcyjnej (aby nie szkodzić krajobrazowi) (*Zwykła dobra praktyka rolnicza* 2003).

4. Wpływ systemów jakości na spełnienie oczekiwań klientów oraz wzrost jakości produktów. Wyniki badań

Rosnąca konkurencja zmusza przedsiębiorstwa mleczarskie do analizowania potrzeb i oczekiwań klientów w obydwu grupach przedsiębiorstw, jednak w grupie z wdrożonymi systemami jakości obserwuje się większą znajomość preferencji i oczekiwań konsumentów (rys. 1).



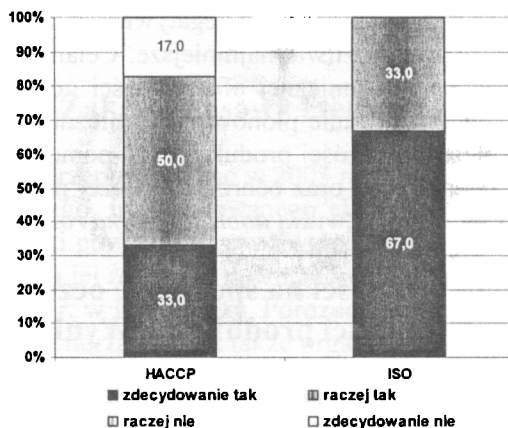
Rys. 1. Znajomość potrzeb i oczekiwań klientów przez pracowników przedsiębiorstwa

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań przeprowadzonych w 2003 r.

W większości przedsiębiorstw z wdrożonymi systemami HACCP i ISO 9000 stwierdzono, iż dokumentacja systemu stanowi źródło informacji o potrzebach i oczekiwaniach klientów, co ilustruje rys. 2.

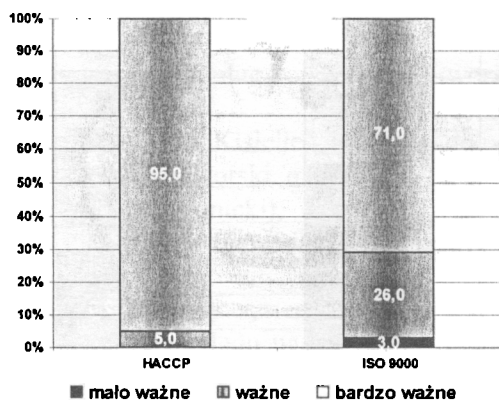
Wszystkie badane przedsiębiorstwa dokonują pomiaru zadowolenia klienta z jakości produktów mleczarskich. Pomiar satysfakcji klienta stanowi jedno z podstawowych narzędzi doskonalenia systemu zarządzania jakością. Pozwala zidentyfikować różnicę między osiągniętym standardem a możliwościami doskonalenia procesów realizowanych w przedsiębiorstwie. Działalność przedsiębiorstw mleczarskich jest i będzie orientowana na osiągnięcie zadowolenia klientów. W 57%

przedsiębiorstw, które mają wdrożone systemy jakości, wpływ klienta na określenie wymagań dotyczących jakości wyrobu jest bardzo duży, dla przedsiębiorstw bez systemów wartość ta wynosi zaś 32%.



Rys. 2. Czy dokumentacja systemu HACCP i ISO 9000 stanowi źródło informacji o potrzebach i oczekiwaniach klientów?

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań przeprowadzonych w 2002 r.



Rys. 3. Jaki jest znaczenie systemów jakości HACCP i ISO 9000 na jakość oferty produktowej?

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań przeprowadzonych w 2003 r.

Systemy jakości HACCP i ISO 9000 istotnie wpływają na podniesienie jakości oferty produktowej badanych przedsiębiorstw, przy czym stwierdzono, iż w przypadku identyfikacji przeprowadzanej w ramach systemu HACCP i monitorowania krytycznych punktów kontrolnych ten wpływ jest większy (rys. 3).

5. Podsumowanie

Systemy jakości wpływają na podniesienie jakości oferty rynkowej przedsiębiorstw mleczarskich oraz możliwość jej ciągłego doskonalenia. Stanowi to ważny

atut w walce konkurencyjnej, w której spełnienie oczekiwań klienta jest jednym z najważniejszych celów przedsiębiorstwa.

Doskonalenie poszczególnych funkcji zarządzania znajduje odzwierciedlenie w rentowności przedsiębiorstwa przez wpływ na wzrost sprzedaży na rynek krajowy i zagraniczny, spadek reklamacji, obniżenie kosztów działalności przedsiębiorstwa.

Literatura

Studium diagnostyczne obszaru funkcjonalnego „zielone płuca Polski”, Rada Programowa Porozumienia Zielone Płuca Polski, Białystok 2000.

Strategia Rozwoju obszaru funkcjonalnego „zielone płuca Polski”. Zapis tezowy, Rada Programowa Porozumienia Zielone Płuca Polski, Białystok 1999.

Wolfram K., Fiuk-Lisowski S., *Zielone płuca Polski*, Białystok 2000.

Zwykła dobra praktyka rolnicza, FAPA, Warszawa 2003.

INFLUENCE A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON THE CUSTOMER SATISFACTION AND HIGH QUALITY OF PRODUCTS IN THE SELECTED DIARY COMPANY

Summary

Success of an organization can result from implementing and maintaining a management system that is designed to constantly improve performance while addressing the needs of all interested parties.

As one of the performance of quality management system, the organization shall monitor information relating to customer perception as to whether the organization has met customer requirements.

High quality of products is an important element of being competitive on the market. Quality management systems can assist organizations in enhancing customer satisfaction.