



**Państwowa Wyższa
Szkoła Zawodowa**

im. Stanisława Pigońa
w Krośnie

Praca dyplomowa

**Analiza systemów zarządzania jakością w przedsiębiorstwach
w województwie Podkarpackim**

Autor:

Alicja Czekańska

Opiekun pracy:

dr inż. Stanisław Zając

Instytut Gospodarki i Polityki Społecznej

Kierunek: Towaroznawstwo

Specjalność: Kształtowanie i ocena jakości towarów



Cel pracy

Celem pracy była analiza systemów zarządzania jakością w wybranych przedsiębiorstwach w województwie Podkarpackim.



Zakres pracy

Zakres pracy obejmował:

- charakterystykę wybranych systemów zarządzania jakością
- analizę trudności związanych z wdrażaniem systemów zarządzania jakością,
- analizę korzyści wynikające z wdrażania systemów zarządzania jakością,
- analizę wpływu systemów zarządzania jakością na koszty jakości, koszty produkcji, koszty działań zapobiegawczych, koszty kontroli, koszty niezgodności
- analizę wpływu wdrożonych systemów zarządzania jakością na działania marketingowe i relacje z klientami i dostawcami.



Materiały i metodyka badań

W **pierwszym etapie** dokonano analizy obecnego stanu wiedzy z zakresu zarządzania jakością oraz istniejących i najczęściej stosowanych w przedsiębiorstwach systemów zarządzania jakością. Analiza pozwoliła na opracowanie kwestionariusza wywiadu. Kwestionariusz składał się z trzech części.

W pierwszej części zawierał pytania dotyczące badanej firmy, a w szczególności formy organizacyjno-prawnej, zasięgu oddziaływania, daty powstania, rodzaju przedsiębiorstwa. Pytania **w części drugiej** dotyczyły pozycji firmy na rynku uwzględniającej działania powodujące konkurencyjność firmy oraz czynników poprawiających konkurencyjność firmy. **Trzecia część** dotyczyła zarządzania jakością a w szczególności wdrożonych i planowanych do wdrożenia systemów zarządzania jakością, korzyści i problemów wynikających z ich wdrożenia.

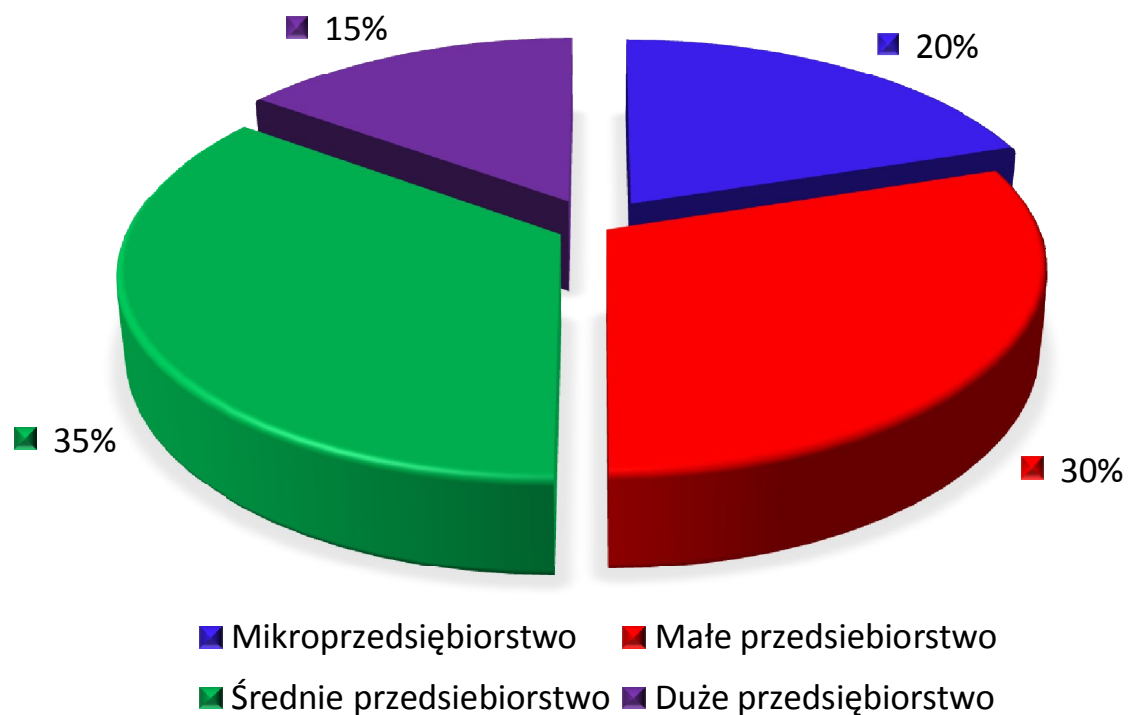


Materiały i metodyka badań

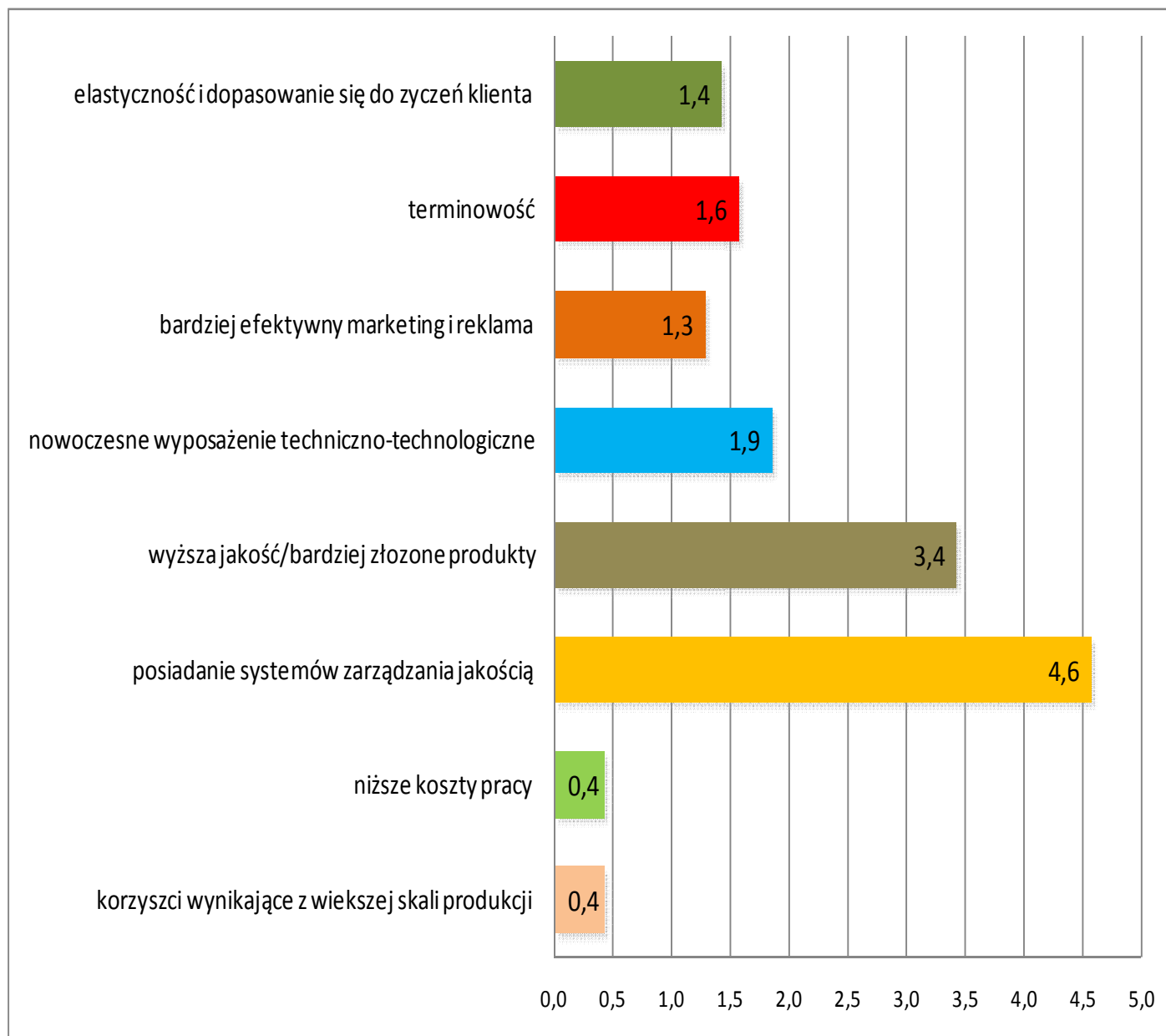
W drugim etapie przeprowadzono badania. Badaniu zostały poddane firmy, które działają na terenie województwa podkarpackiego, które wykorzystują systemy zarządzania jakością w procesach produkcji i wytwarzania. Proces badawczy przeprowadzono na przełomie listopada i grudnia 2013 roku. Odpowiedzi udzielały osoby, które w przedsiębiorstwie pełnią stanowiska związane z zarządzaniem jakością. Do ostatecznej analizy zakwalifikowano 21 prawidłowo wypełnionych kwestionariuszy ankietowych.



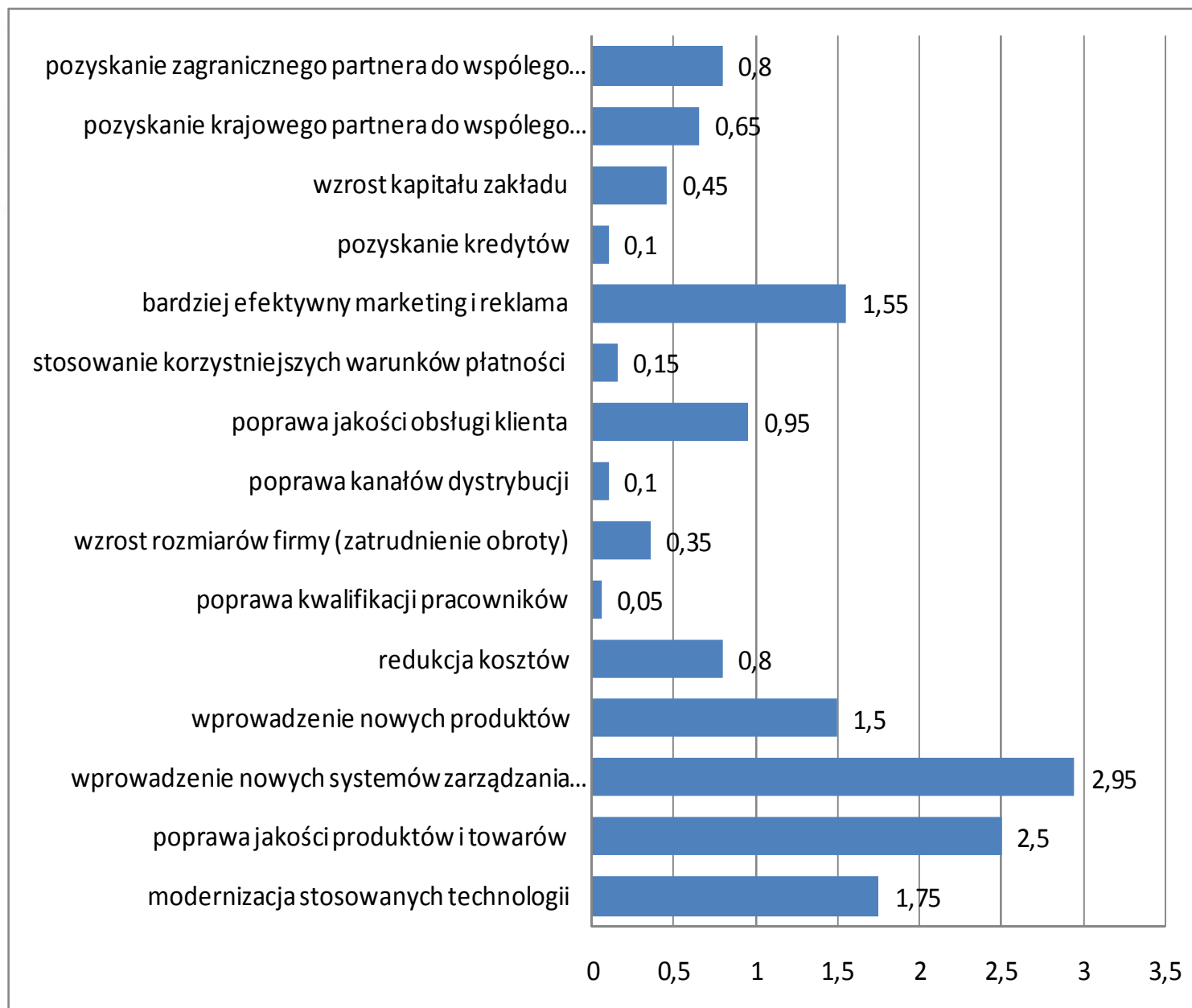
Wyniki badań i analiz



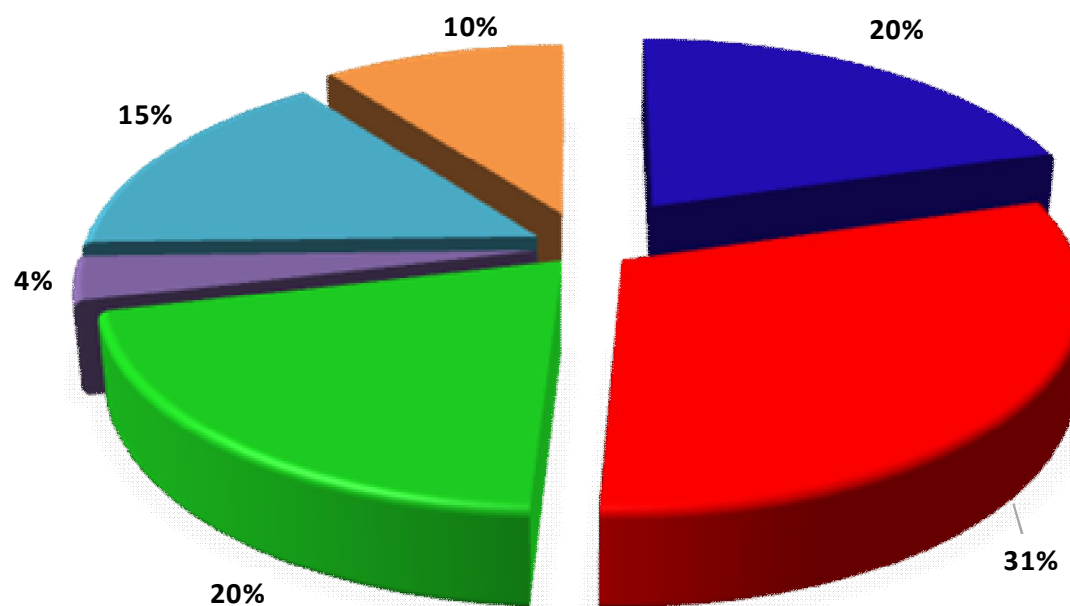
Podział przedsiębiorstw biorących udział w badaniach



Działania decydujące o konkurencyjności firmy na rynku

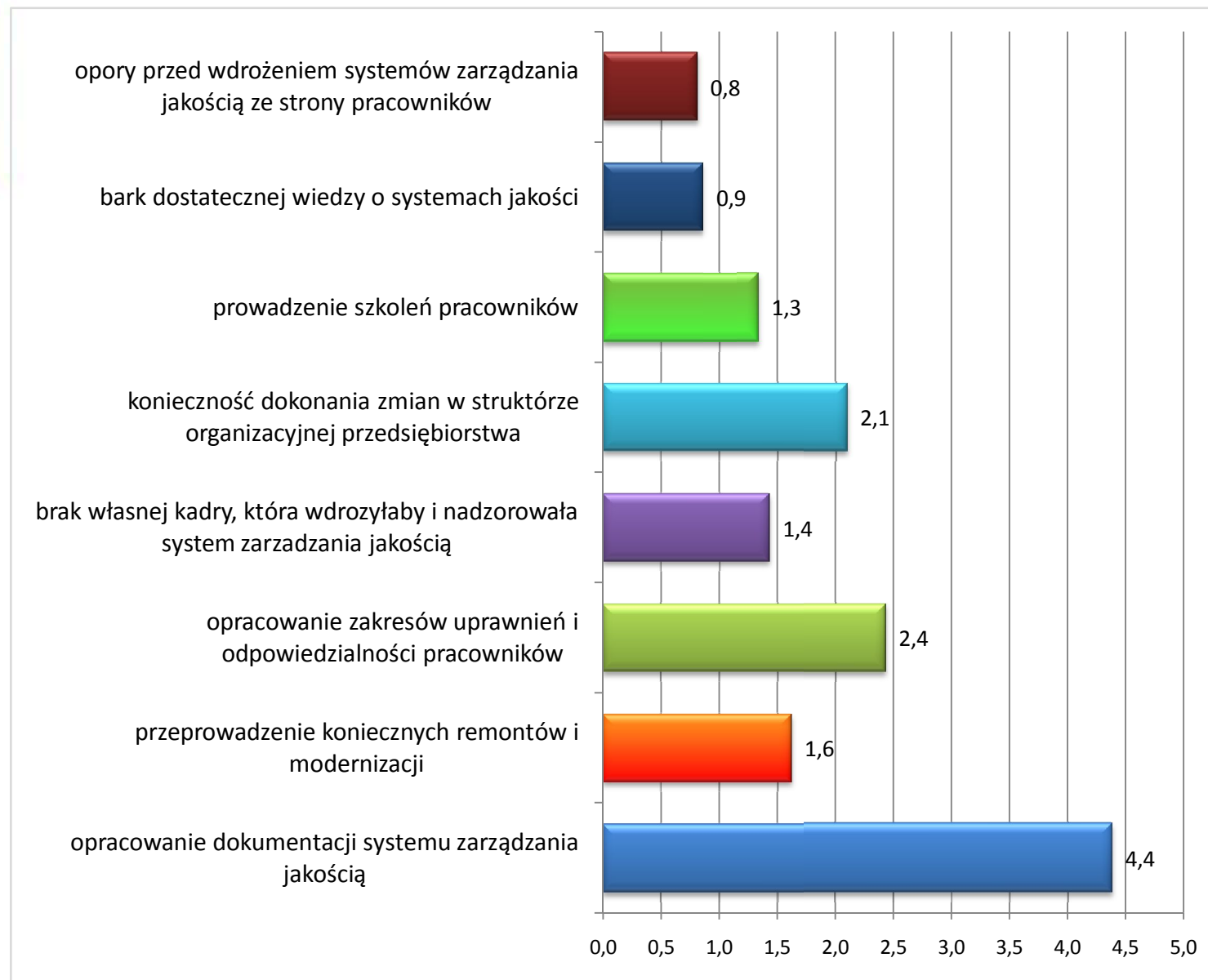


Czynniki wpływające na poprawę kondycji firmy na rynku

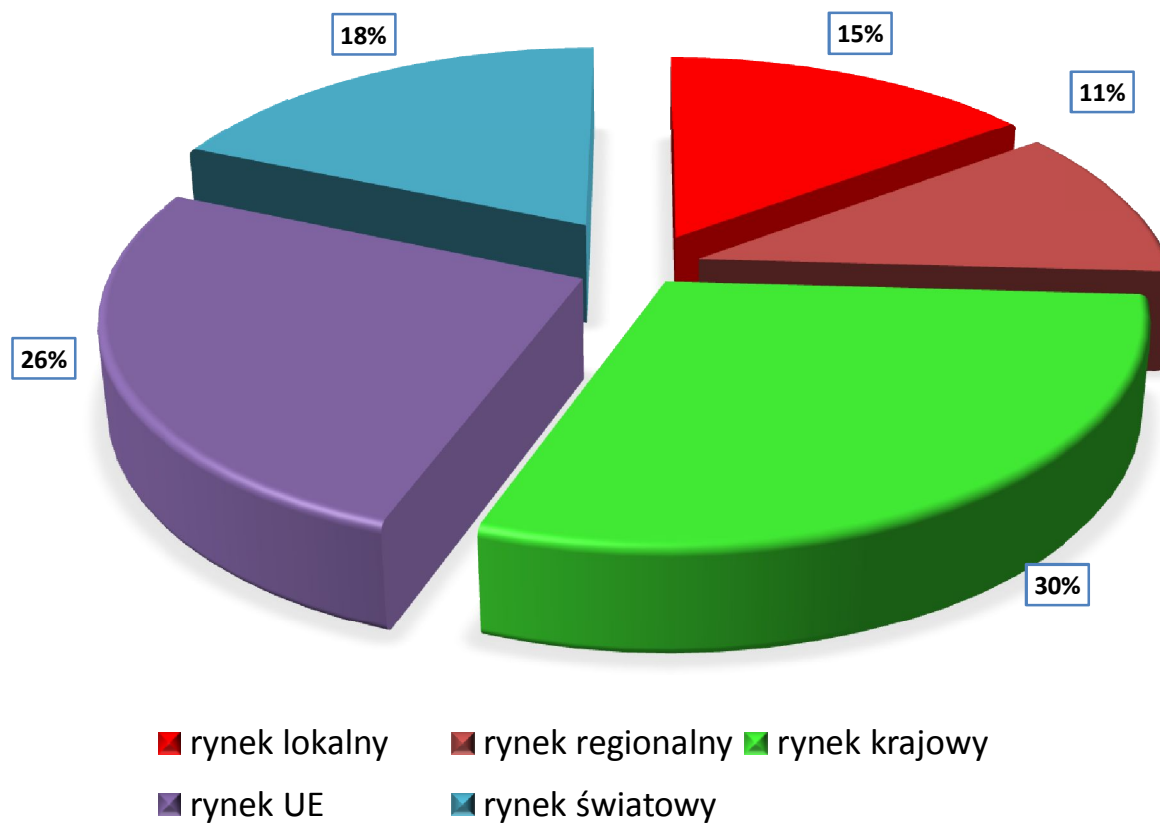


- dobra praktyka produkcyjna (GMP)
- Systemy zarządzania jakością wg norm ISO serii 9000
- Zintegrowany system Zarządzania (ZSZ)
- British retail consortium (BRS)
- Zakładowy system zarządzania jakością
- Inne

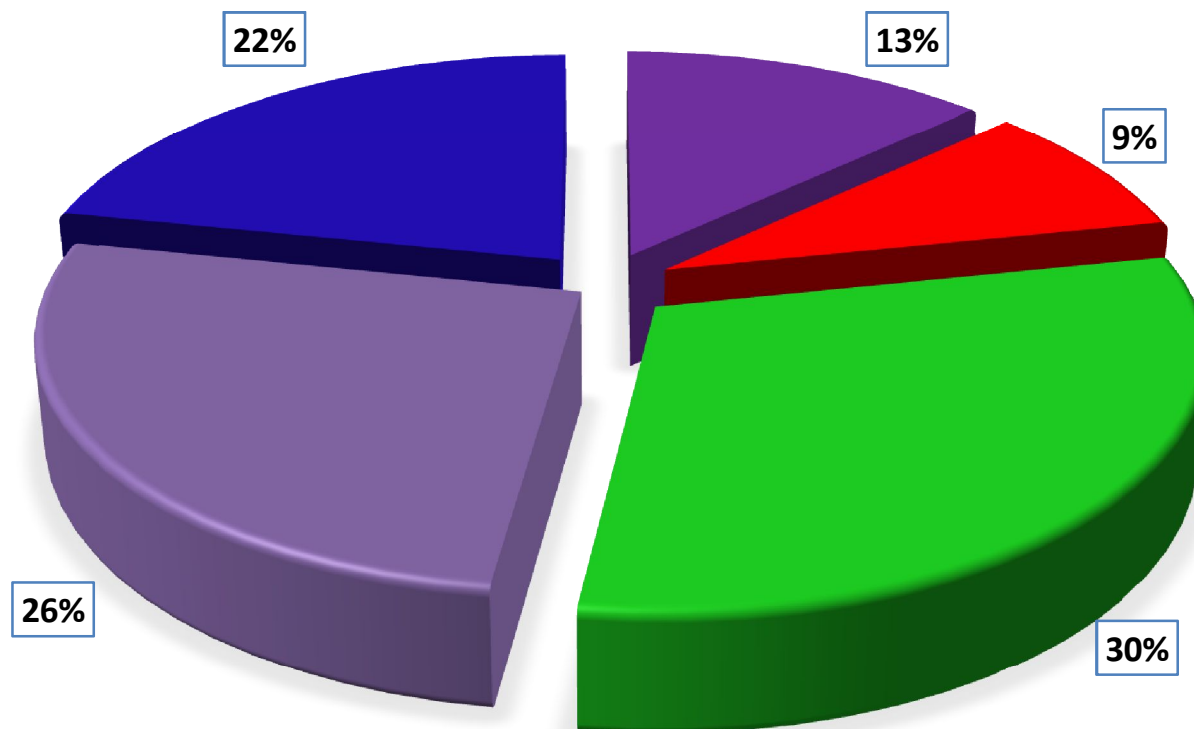
Systemy zarządzania jakością wdrożone w badanych firmach



Trudności występujące w przedsiębiorstwach przy wdrażaniu systemów zarządzania jakością

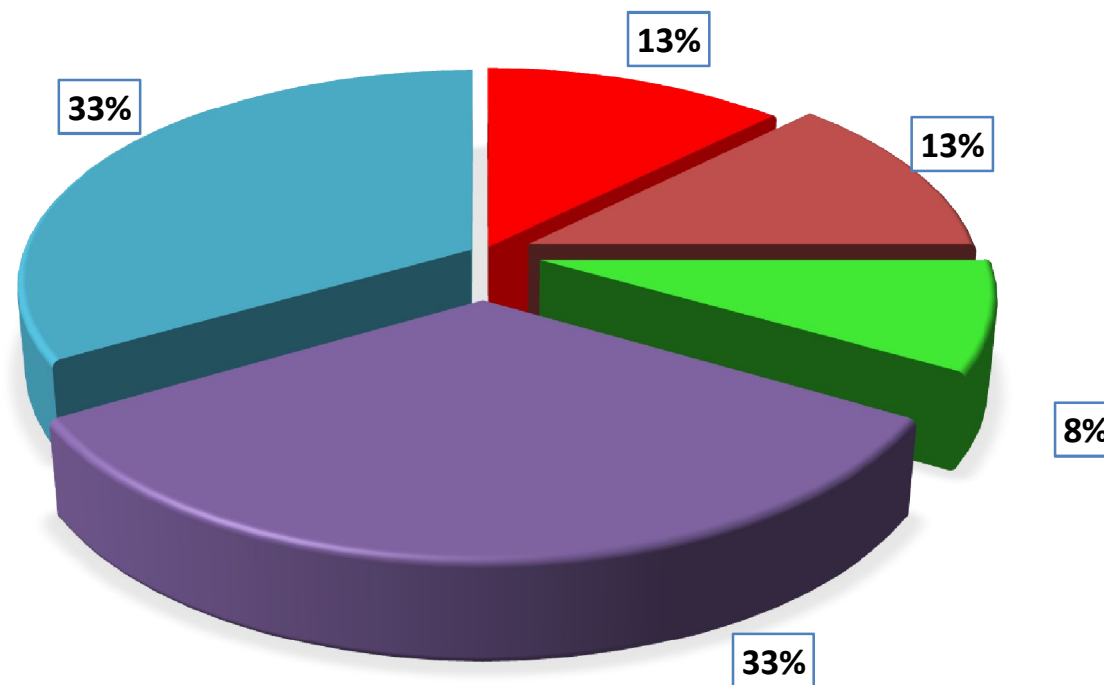


Wpływu wdrożonych systemów zarządzania jakością na wzrost wartości sprzedaży



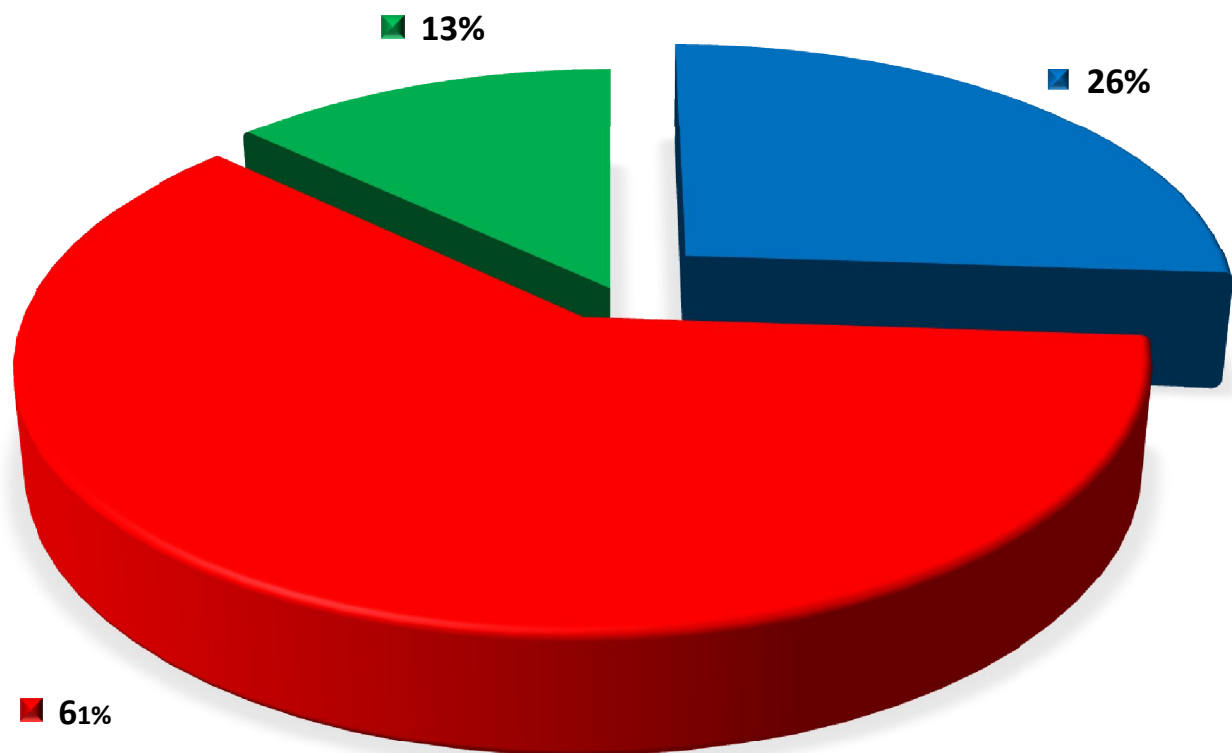
■ rynek lokalny ■ rynek regionalny ■ rynek krajowy ■ rynek UE ■ rynek światowy

Wpływ wdrażanych systemów zarządzania jakością na wzrost konkurencyjności przedsiębiorstwa na rynku



- poprawa oferty asortymentowej
- poprawa systemu dystrybucji
- skuteczniejsze instrumenty promocji
- korzystniejsze ceny
- poprawa komunikacja z klientem

Wpływ wdrożonych i stosowanych systemów zarządzania jakością na działalność marketingową przedsiębiorstwa



- 61%
- nie prowadzimy badań dotyczących poziomu zadowolenia klienta
- badania prowadzono przed wprowadzeniem systemu zarządzania jakością
- badanie wprowadzono po wdrożeniu systemów zarządzania jakością

Wpływ wdrażanych systemów zarządzania jakością na prowadzenie przez przedsiębiorstwo badań nad zadowoleniem klienta



Podsumowanie i wnioski

- Wprowadzenie systemu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie wymaga przeprowadzenia licznych zmian w sposobie zarządzania i funkcjonowania danego przedsiębiorstwa.
- System zarządzania jakością prowadzi do unowocześnienia sposobów świadczenia usług i stanowi unowocześnione procesy produkcyjne, które firmy zaczynają stosować w celu zapewnienia sobie lepszych produktów i usług, a tym samym chcą zwiększyć liczbę swoich klientów.
- Wdrażanie systemu zarządzania jakością stanowi bardzo ważny element rozwoju danej organizacji i zwiany jest on głównie z procesami mającymi na celu poprawę funkcjonowania i konkurencyjności istniejących i nowo powstałych przedsiębiorstw na rynku. Jakość oferowana przez przedsiębiorstwa jest bardzo ważnym czynnikiem konkurencyjności i weryfikuje popyt klientów na dane dobro lub usługę.
- Obecnie polskie przedsiębiorstwa zmuszone są wdrażać nowe systemy zarządzania jakością aby spełnić europejskie standardy jakościowe a tym samym poprawić swoją pozycję na rynku.



Podsumowanie i wnioski

- Wdrożenie nowego systemu zarządzania w przedsiębiorstwie niesie za sobą korzyści i koszty, które przedsiębiorstwo zobowiązane jest do ponoszenia w związku z procesami wdrażania nowych systemów dotyczących jakości oferowanych towarów i usług na lokalnych rynkach.
- Firmy biorące udział w badaniach charakteryzują się dobrą pozycją na rynku. Najważniejszym czynnikiem, który wpływa na kondycję firmy na rynku jest wprowadzenie odpowiedniej ilości produktów i towarów, modernizacja istniejących technologii oraz wprowadzanie nowych.
- Stosowane systemy zarządzania jakością w dużym stopniu wpływają na wzrost konkurencyjności na krajowym rynku. Wdrażając nowe systemy największe koszty ponoszą firmy w momencie opracowania dokumentacji i wdrażania nowego systemu, audyt certyfikujący i uzyskanie odpowiednich certyfikatów jakości, przeprowadzanie szkoleń kierownictwa i całego personelu.
- Nowe systemy jakości nie zakłócają współpracy z dostawcami i odbiorcami a jedynie je rozszerzają.



Dziękuję za uwagę