

Quality

MAGAZYN DLA PRAKTYKÓW

Jakub Kołodziej

Patriotyzm zakupowy

Mateusz Grzesiak

Przedsiębiorstwo 3.0

JAKOŚĆ BEZ GRANIC



**NOWY PROJEKT
Fundacji Qualitas**



[www. publicpr.pl](http://www.publicpr.pl)



Szanowni Państwo,

Od trzynastu lat zajmujemy się jakością. Pokazujemy, promujemy i wspieramy każde działanie, które choć w małym stopniu może zmienić nasz świat. Wierzymy, że jakość nie ma końca. Uważamy, że jest to klucz nie tylko do sukcesu w biznesie, ale – a może nawet przede wszystkim – do sukcesu w życiu. Do dobrego, relacyjnego i spełnionego życia.

Przez ponad dekadę wypracowaliśmy restrykcyjne zasady oceny – wielostopniowy, coroczny audyt, w ramach którego weryfikujemy nie tylko podtrzymanie aktualnego stanu, ale również pytamy, co zrobiliście Państwo w swoich firmach dla poprawy jakości.

Nawiązaliśmy współpracę z EUROPEAN ORGANIZATION FOR QUALITY, której jesteśmy członkiem od lat, a także z rodzimym KLUBEM POLSKIE FORUM ISO 9000. Dążymy do aktywnego wspierania procesów projakościowych w Polsce i w Europie. Chcemy wspólnie z Wami stać się awangardą jakości.

Jedną ze stałych w doskonaleniu jakości jest zmiana – tylko tak można doskonalić procesy, ludzi i produkty.

Z dumą przedstawiamy nowy projekt Fundacji Qualitas: EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE®, który wspiera europejskie dążenia i marzenia o tym, aby Made in Poland stało się synonimem jakości. Dziękuję za możliwość wspólnego poprawiania nas samych, biznesu i otaczających nas ludzi.

Jednocześnie oddajemy do Państwa dyspozycji profesjonalny magazyn o jakości, dedykowany praktykom: managerom, specjalistom ds. jakości, osobom odpowiedzialnym m.in. za obsługę klienta czy produkcję. Będziemy w nim

cyklicznie omawiać wdrażane nowoczesne rozwiązania jakościowe, z zakresu HR czy w obszarze CSR. Pokażemy przykłady turkusowych organizacji, opisując ich drogę do sukcesu. Będziemy upowszechniać idee warte realizacji i promować nowości w zakresie innowacji i nowych technologii. Naszym celem jest oddanie w Wasze ręce, co kwartał, kompendium narzędzi i ogromu inspiracji, które możecie z powodzeniem wykorzystywać, by jeszcze bardziej rozwijać swoje przedsiębiorstwa.

W numerze, który dziś trafił do Państwa, znajdziecie szczegółowe informacje zarówno o EQC®, jak i o Europejskim Kongresie Jakości. Piszemy o najlepszych, jakościowych firmach w Polsce, przedstawiamy sylwetki nominowanych do tytułu Managera Jakości oraz przedstawimy rozstrzygnięcie konkursu dla studentów w ramach projektu IKAR JAKOŚCI.

Szczególnie polecam artykuły naszych prelegentów, którzy podczas Kongresu będą dyskutować o zdrowiu, preferencjach zakupowych Polaków i o tym, czym są innowacje. Odmieniamy to słowo przez wszystkie przypadki, ale czy aby na pewno docieramy do sedna?

Serdecznie zapraszam do współpracy. Redaktorzy Quality Magazynu i Audytorzy Fundacji Qualitas są do Waszej dyspozycji.

Z wyrazami szacunku,

Marcin Kałużny

Prezes Zarządu Fundacji Qualitas
oraz Przewodniczący Kapituły
EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE®

17

Tradycyjnie, rodzinnie i z pasją

Rozmowa z Jakubem Kołodziejem, członkiem zespołu zarządzającego Roleski Sp. j.

18

POLREGIO – budujemy dobre relacje

O tym, dlaczego warto podróżować z marką POLREGIO, rozmawiamy z Anną Lenarczyk, członkiem zarządu Przewozów Regionalnych Sp. z o.o.

4-5

Jesteśmy z Wami już od 4 lat!

Kontynuujemy rozpoczęty w ubiegłym roku projekt Kongres on tour. O co chodzi? Corocznie zapraszamy na spotkanie w innym miejscu w Polsce. Zależy nam na wyjściu poza schemat i zaktywizowaniu także innych, niż stolica, ośrodków biznesowo-naukowo-samorządowych.

7

Przedsiębiorstwo 3.0, czyli jak wejść na wyższy poziom biznesu

Nowoczesna firma to zespół ludzi, realizujący wspólne cele pod przywództwem charyzmatycznego lidera, który jest wielowymiarowym przykładem skuteczności na wielu polach. Wie on, jak stworzyć sprzyjającą rozwojowi i kreatywności kulturę organizacji, łączącą w sobie twarde modele zarządzania, z umiejętnościami miękkimi, takimi jak budowanie relacji, długoterminowe motywowanie, precyzyjna komunikacja, wychodzenie z konfliktów, kontrola emocji.

9-10

EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE® Jakość nie ma GRANIC

EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE® jest nowatorską kontynuacją dotychczasowego projektu fundacji, czyli Certyfikatu JAKOŚĆ ROKU. Po 12 latach i ponad 1000 nagrodzonych laureatów przyszedł czas na jakościową i merytoryczną zmianę oraz wyjście poza krajowe ograniczenia.

- 4-5 **IV Europejski Kongres Jakości**
Natalia Zarzeka
- 7 **Przedsiębiorstwo 3.0**
dr Mateusz Grzesiak
- 8-9 **EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE®**
Marcin Kałużny
- 10 **Ikar Jakości im. Prof. Romualda Kolmana**
dr hab. inż. Marek Roszak
- 11 **Wyższy wymiar kwalifikacji**
dr Magdalena Kot-Radojewska
- 12 **Mistrzowie branży**
ForMeds Sp. z o.o.
- 13 **Jakość na europejskim poziomie**
OPEC Sp. z o.o. Gdynia
- 14-15 **Początki MPO Kraków**
- 17 **Tradycyjnie, rodzinnie i z pasją**
ROLESKI Sp. j.
- 18 **Budujemy dobre relacje**
Przewozy Regionalne Sp. z o.o.
- 19 **Energy – efficient windows**
Dobroplast Sp. z o.o.

- 20 **Czy warto się stresować?**
Panel dyskusyjny
- 21 **Innowacje w służbie jakości**
Panel dyskusyjny
- 22-23 **Odpowiadamy na wyzwania nowoczesnego rolnictwa**
SAATBAU POLSKA Sp. z o.o.
- 24-25 **Lista laureatów Certyfikatu JAKOŚĆ ROKU® 2017**
- 27 **Patriotyzm zakupowy**
Jakub Kołodziej
- 28-29 **Klient XXI wieku**
Dr Joanna Rosak-Szyrocka
- 31 **60 lat SM „Metalowiec”**
- 32 **Wydobywcy innowacji**
Glimarpol Sp. z o.o.
- 33 **Dlaczego jakość, a nie cena**
Activejet®
- 34 **Druga Toyoty**
Jakub Kocjan
- 35 **Selerowa rewolucja**
Agros Sp. z o.o.
- 36-37 **Rzecz o „szczupłym” myśleniu**
Dr hab. inż. Marek Roszak

43

Kompozytorzy przestrzeni

24 lata temu obraz Szczecina zaczął się dynamicznie zmieniać. Obiekty powstające w mieście wywarły bowiem spory wpływ zarówno na architektoniczny wizerunek tego miejsca, jak i na dotychczasowy komfort życia. W efekcie tych działań mieszkańcy korzystają dzisiaj z synergii, jaką jest możliwość posiadania nowoczesnych apartamentów, w atrakcyjnych lokalizacjach i z zachowaniem historycznego klimatu tej przestrzeni.

44

PUSH vs PULL

Przywództwo trafiło do ISO 9001. Nareszcie! O przywództwie, jako podstawowej zasadzie zarządzania jakością, mówiła oczywiście norma ISO 9000: Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia. Jednak w ISO 9001 słowa takiego nie było. Była „Odpowiedzialność kierownictwa”, jednak... słowa czynią różnicę.

- 38 **Tak prosto, jak to możliwe**
Mirosław Bienioszek
- 39 **W trosce o seniorów**
LEK-AM Sp. z o.o.
- 41 **Inwestujemy w mieszkańców**
SM „Śródmieście”
- 42 **Ochrona danych w systemach jakości**
Piotr Ubych
- 43 **Kompozytorzy przestrzeni**
Siemaszko Sp. z o.o.
- 44-45 **O co chodzi z tym angażowaniem?**
Magdalena Robak
- 46-47 **Przyszłość jakości**
Dr inż. Wojciech Henrykowski
- 49 **W dobrym stylu**
LaTynka
- 50-51 **Manager Jakości**
Pretendenci do tytułu
- 52 **Certyfikat dający przewagę!**
Marek Mróz

22

Odpowiadamy na wyzwania nowoczesnego rolnictwa

O tym, w jaki sposób SAATBAU POLSKA Sp. z o.o. wyprzedza trendy współczesnego rolnictwa, rozmawiamy z Zygmuntem Królem, prezesem zarządu.

32

Wydobywcy innowacji

Bytomska spółka Glimarpol od 1995 roku udowadnia, że innowacyjność i dynamika rozwoju w branży górniczej czy hutniczej ma równie duże znaczenie, jak cena i terminy płatności. Dotyczy to szczególnie małej mechanizacji, czyli dostępnego wachlarza narzędzi pneumatycznych, hydraulicznych, a także elektronarzędzi.

35

Selerowa rewolucja

Z Adamem Różyckim, prezesem AGROS Sp. z o.o., laureatem Certyfikatu JAKOŚĆ ROKU® 2017 rozmawiamy o selerze naciowym i planach firmy na najbliższy rok.

41

Inwestujemy w mieszkańców

Podstawę dobrego funkcjonowania spółdzielni mieszkaniowych stanowi dziś umiejętność współpracy z otoczeniem, w połączeniu z rozsądną i efektywną polityką finansową. Przykładem zarządzania według takiego modelu jest Spółdzielnia Mieszkaniowa „Śródmieście” z Gliwic, która od pięciu lat posiada certyfikat jakościowy i podejmuje liczne działania, pozwalające na ciągłą poprawę komfortu życia mieszkańców.

50

Manager Jakości

Pretendenci do tytułu za 2017 rok

Redaktor naczelny: Marcin Kałużny **zespół:** Katarzyna Krawiec, Karolina Moskal, Marek Mróz, Natalia Zarzeka, Magdalena Żuk **DTP:** Marcin Łęczycki – BV Holding **korekta:** Justyna Toros, **wydawca:** Public PR Marcin Kałużny, **adres:** 40-384 Katowice, ul. Ks. Bpa Bednorza 2a-6, tel: 32 784 74 00, sekretariat@europeanquality.eu. Zdjęcie na okładce: Arkadiusz Wiedeński.



IV Europejski Kongres Jakości

Jesteśmy z Wami już od 4 lat!



Znaczenie ochrony danych w systemach jakości, promowanie jakości, innowacje czy zdrowy styl życia to tylko kilka z zagadnień, które zostaną poruszone podczas IV Europejskiego Kongresu Jakości. Hasło tegorocznego wydarzenia – **Future of the Quality** – nawiązuje zarówno do zmian prawnych w zakresie ochrony danych osobowych, jak i wyznaczenia kierunku działania firm, chcących osiągnąć rynkowy sukces. Po czterech latach, EKJ na stałe wpisał się w kalendarz najważniejszych spotkań biznesowych, stając się jedną z największych tego typu inicjatyw w Europie środkowo-wschodniej. Co roku Kongres gromadzi reprezentantów najlepszych polskich firm, a także znane osobistości z dziedziny nauki i biznesu

INSPIRACJA DO ROZWOJU...

– „Jedną ze stałych w doskonaleniu jakości jest zmiana”. To cytat z Williama Edwardsa Deminga, nawiązujący do metodologii Kaizen, który jako myśl przewodnią towarzyszyć nam będzie podczas IV Europejskiego Kongresu Jakości. To jedyne w swoim rodzaju wydarzenie w naszym kraju, podczas którego promotorzy i realizatorzy idei jakości spotykają się po to, by rozmawiać i dyskutować o wszystkim, co wiąże się z rozwojem i innowacyjnością, by wymieniać się wiedzą i doświadczeniami, a także motywować się nawzajem – mówi **Marcin**

Kałużny, pomysłodawca i organizator Kongresu.

FUTURE OF THE QUALITY

Kontynuujemy rozpoczęty w ubiegłym roku projekt **Kongres on tour**. O co chodzi? Corocznie zapraszamy na spotkanie w innym miejscu w Polsce. Zależy nam na wyjściu poza schemat i zaktywizowaniu także innych, niż stolica, ośrodków biznesowo-naukowo-samorządowych. W taki sposób IV EKJ zawitał do Łodzi. Wykład inauguracyjny wygłosił – nieco kontrowersyjny – dr **Mateusz Grzesiak** – jeden

z najbardziej rozpoznawalnych polskich trenerów biznesu, władający siedmioma językami i szkolący od blisko 14 lat firmy na całym świecie. Podpowie, co zrobić, aby dążenie do doskonałości towarzyszyło naszym codziennym działaniom w każdym życiowym aspekcie. Po solidnej dawce motywacji wysłuchamy prezentacji w temacie, który aktualnie spędza sen z powiek wielu przedsiębiorcom: ochrona danych osobowych. Przedstawi go uczestnikom **Piotr Ubych**, menedżer produktu ds. ochrony danych w DEKRA Certification Sp. z o.o. Nie zabraknie również akcentu dotyczą-



cego firm rodzinnych. **Jakub Kołodziej**, członek zespołu zarządzającego w firmie Roleski, odpowie na pytanie, dlaczego coraz częściej odchodzimy od modelu korporacyjnego, na rzecz mądrze zarządzanych firm rodzinnych.

NOWA ODSŁONA 13. EDYCJI CERTYFIKATU

Przewodniczący kapituły i pomysłodawca certyfikatu, Marcin Kałużny, zaprezentuje zmiany, jakie zaszły w ramach 13. edycji Certyfikatu. W swoim wystąpieniu: *Nowość na rynku – EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE®* opowie o nowej idei i tym, w jaki sposób w praktyce pomaga ona popularyzować polskie produkty i usługi na rynkach międzynarodowych tak, aby stały się synonimem jakości na całym świecie.

ORŁY WŚRÓD GWIAZD JAKOŚCI

Znakomitą zakończeniem wieczoru będzie wręczenie dyplomów i statuetek dla najbardziej pro jakościowych firm w Polsce. Na tym jednak nie koniec. W tym roku, po raz pierwszy, przyznane zostaną specjalne, honorowe wyróżnienia dla firm wielokrotnie poddawanych się ocenie w ramach certyfikatu. Podczas Kongresu poznamy – **ORŁY JAKOŚCI** (więcej o Orłach piszemy na kolejnych stronach – przyp. red.) Kolejny raz zostanie ogłoszona również nagroda **Managera Jakości**, przyznawana przez audytorów Fundacji Qualitas.



Wyróżnienie ma na celu docenić osoby, które w sposób szczególny i w duchu jakości dbają o kształtowanie kultury prowadzonej organizacji. Zarówno z Orłami, jak i managerem będzie można spotkać się podczas bankietu, w mniej formalnej atmosferze.

QUALITY MAGAZYN

Z radością informujemy, że od dnia Kongresu Quality Magazyn będzie się ukazywał regularnie. To pierwsze w Polsce pismo o praktycznych aspektach zarządzania jakością, rozwiązywa-

niu problemów, *szczupłym* zarządzaniu i wielu innych. Wszystko w jednym miejscu. Prawdziwy Magazyn dla Praktyków. Jeżeli chcielibyście się Państwo podzielić swoimi doświadczeniami i rozważaniami, to serdecznie zapraszamy do współtworzenia Quality Magazynu.

W imieniu Redakcji,
życzę Państwu udanego spotkania.

Natalia Zarzeka
Project Manager EQC®

ORGANIZATOR 

PATRONAT HONOROWY



MARSZAŁEK
WOJEWÓDZTWA ŁÓDZKIEGO
Witold Stępień



PREZYDENT MIASTA ŁÓDZI
HANNA ZDANOWSKA



KRAJOWA IZBA GOSPODARCZA



Polskie Towarzystwo Ekonomiczne

PARTNERZY



POLSKIE
FORUM
ISO 9000



WYŻSZA SZKOŁA BIZNESU
DĄBROWA GÓRNICZA • CIESZYN • GŁUSZ • ŻYWEĆ • KRAKÓW

PUBLIC PR
AGENCJA KREATYWNA



PATRONAT MEDIALNY



EMPLOYER
BRANDING.PL

e-biurowce



WSPIERAMY

POMAGAMY

WYRÓŻNIAMY

www.europeanquality.eu

Fundacja
Qualitas

ul. Ks. Bpa Bednorza 2a-6
40-384 Katowice
tel. 32 784 74 00
sekretariat@europeanquality.eu

Przedsiębiorstwo 3.0, czyli jak wejść na wyższy poziom biznesu

Nowoczesna firma to zespół ludzi, realizujący wspólne cele pod przywództwem charyzmatycznego lidera, który jest wielowymiarowym przykładem skuteczności na wielu polach. Wie on, jak stworzyć sprzyjającą rozwojowi i kreatywności kulturę organizacji, łączącą w sobie twarde modele zarządzania, z umiejętnościami miękkimi, takimi jak budowanie relacji, długoterminowe motywowanie, precyzyjna komunikacja, wychodzenie z konfliktów, kontrola emocji. Te kompetencje pozwalają firmie osiągnąć przewagę konkurencyjną, zdobyć nowych klientów, lepiej obsłużyć dotychczasowych, zmniejszyć rotację kadry i więcej zarabiać, a także uruchomić kreatywność i innowacyjność w zakresie posiadanych zasobów

Na drodze do tego stanu stoją 3 przeszkody, utrudniające budowanie efektywnie funkcjonującego przedsiębiorstwa:

Pierwsza przeszkoda to przestarzała, pionowa struktura zarządzania, która jest zbudowana na motywacji tzw. kija i marchewki, traktowania pracownika tylko przez pryzmat stanowiska, a nie indywidualnych zasobów, gromadzeniu decyzyjności w jednym ręku i micromanagementie, który blokuje kreatywność i powoduje odejście największych talentów.

Trzecią jest brak odpowiednich szkoleń dla pracowników – według badań, w Polsce na szkolenia pracownika wydaje się 194 zł rocznie – z tego głównie na BHP. A urodzeni po '80 roku millennialsi, których na rynku jest aktualnie 8,5 miliona, jako jeden z głównych powodów do pozostania w pracy (albo przy jej wyborze) wymieniają rozwój, możliwość samorealizacji, budowania relacji – czyli tzw. umiejętności miękkie. To oznacza, że należy zmienić sposób motywowania pracowników i realizować potrzeby, które są dziś inne niż w poprzednich pokoleniach.

Najważniejsze umiejętności miękkie w przedsiębiorstwie 3.0

- marketing nowoczesny: social media i Internet,
- sprzedaż tradycyjna i e-commerce,
- relacje i emocje: zarządzanie komunikacją, konfliktami, tworzenie kultury, empatia, pewność siebie,
- zarządzanie: planowanie, organizowanie, motywowanie, kontrolowanie,
- przywództwo: międzypokoleniowe, międzykulturowe, w stylu twardym i miękkim, oparte na twardych modelach i charyzmie.

Druga to brak zaufania, uwidaczniający się w niechęci do budowania sojuszy rynkowych, co uniemożliwia oddanie części zadań innym pracownikom, blokuje ambitne plany lękiem przed ryzykiem i odrzuca potencjalnych klientów poprzez traktowanie informacji, które od nich płyną, jako osobiste pretensje.

Gdyby liderzy skupiali się na faktach i optymistyczniej oraz ufniej podchodzili do pracowników, innych podmiotów rynkowych oraz klientów, pojawiłyby się możliwości większej współpracy, szybszego działania i przekazywania informacji, wyzwolenia potencjału załogi, wzrostu jej motywacji i zaangażowania.

Bez tego najlepsi odejdą do konkurencji albo nie przyjdą do firmy, przez co ta nie będzie w stanie urosnąć i podnieść zysków. By tego uniknąć, należy inwestować w odpowiednie szkolenia z zakresu umiejętności miękkich.

Przedsiębiorcy, którzy raz zdecydowali się na szkolenia z powyższych obszarów, zanotowali wzrost swojej skuteczności na wielu polach: większe zaangażowanie, równowaga między życiem osobistym a zawodowym, wzrost autorytetu i lepsza komunikacja. Ponadto firmy zyskują wymierne korzyści w aspekcie poszczególnych działów – ich handlowcy uczą się nawiązywać relacje z klientami i dzięki temu więcej sprzedają, menedżerowie efektywniej zarządzają zespołem, serwis



foto: Arkadiusz Wiederski

obsługi podnosi jakość, a więc spada wskaźnik reklamacji, zwiększa się poziom motywacji pracowników i spada retencja. Zysk rozciąga się na wiele płaszczyzn, w tym na działania operacyjne.

Sukces przedsiębiorstwa zależy od kapitału ludzkiego. Inwestycja w pracowników to zatem inwestycja w kluczowy czynnik sukcesu. Tak jak trudno dziś rozwijać sprzedaż na nowe rynki, pomijając Internet, tak samo szkolenia z umiejętności miękkich i nowych modeli zarządzania są must-have każdego nowoczesnego przedsiębiorstwa, które zamierza realizować skuteczną strategię długofalowego rozwoju.

dr Mateusz Grzesiak

EUROPEAN QUALITY

Fundacja Qualitas, powołana do życia kilka lat temu w jednym tylko celu – aby promować jakość, z dumą prezentuje nowy, nieznany wcześniej w Polsce, projekt europejskiego certyfikatu jakości. Białe-czerwone Godło potwierdza najwyższą jakość i gwarantuje klientom, także globalnym, stan zachwytu z nabycia oznaczonego w ten sposób produktu lub usługi. Edycja 2018 już wystartowała

EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE® jest nowatorską kontynuacją dotychczasowego projektu fundacji, czyli Certyfikatu JAKOŚĆ ROKU. Po 12 latach i ponad 1000 nagrodzonych laureatów przyszedł czas na jakościową i merytoryczną zmianę oraz wyjście poza krajowe ograniczenia.

Towarzysząc przedsiębiorcom przez ostatnie lata, wspierając ich i pomagając im, coraz częściej spotykaliśmy się z sytuacją, gdy firmy dynamicznie się rozwijające szukają partnerów w Europie i dalej, poza nią. Wychodząc im naprzeciw, ale także – co chcemy mocno zaakcentować – dążąc do wzmocnienia wizerunku polskich producentów, usługodawców i innowatorów także w Polsce, zdecydowaliśmy o zmianie.

Jakość, jakość i jeszcze raz jakość. Jak pokazują badania, klienci poszukują przede wszystkim jakości, a dopiero potem dobrej obsługi, przyjaznego serwisu i pozostałych dodatkowych usług. W globalnym świecie liczy się umiejętność ich zachwycać, a światową konkurencję wygrywa ten, kto potrafi zrobić to lepiej.

Wszystkie projekty Fundacji QUALITAS służą i pomagają osiągnąć ten stan.

EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE® KTO MOŻE PRZYSTĄPIĆ?

Certyfikat ma nadal charakter otwarty, to znaczy, że każde przedsiębiorstwo i każda firma, niezależnie od wielkości, może starać się o Godło. Nie wymagane są certyfikaty typu ISO czy BRC, choć z pewnością pomagają w zdobyciu wymaganej liczby punktów. Co więcej, Certyfikat dostępny jest również

dla uczelni, instytutów i jednostek badawczo-rozwojowych, a także dla samorządów i organizacji pozarządowych.

Godło EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE® przyznawane jest w głównych kategoriach: **PRODUKT, USŁUGA, INNOWACJA, EKOLOGIA, NAUKA, SAMORZĄD.**

Regulamin dopuszcza także ubieganie się o certyfikację w obszarach niematerialnych:

by zmieniają się dynamiczne i dlatego będziemy tworzyć nowe kategorie.

EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE® CZY MOGĘ KUPIĆ GODŁO?

Certyfikat oparty jest o ściśle przestrzegane zasady weryfikacyjne. Nie ma możliwości pominięcia któregośkolwiek z etapów oceny.



**EUROPEAN
QUALITY
CERTIFICATE
2018**

społecznej odpowiedzialności biznesu czy zrównoważonego rozwoju. Godło mogą otrzymać także organizacje NGO oraz możliwe jest staranie się o Certyfikat w kategorii Przyjazny Pracodawca. Zwłaszcza ta ostatnia kategoria ma ogromne znaczenie wobec wyzwania, jakim jest w ostatnich dwóch latach rynek pracownika. To istotne, bo nic nie wskazuje na możliwość trwałej zmiany tego trendu.

Jako Fundacja działająca w przestrzeni biznesowej, doskonale rozumiemy, że potrze-

Głównym kryterium jest audyt, przeprowadzany w siedzibie uczestnika. Od tej swoistej wizji lokalnej zależy 80% punktów. Nie można jednak pominąć etapu drugiego i trzeciego. Skrupulatne wypełnienie kwestionariusza samooceny oraz przedstawienie zaświadczeń z ZUS i Urzędu Skarbowego, wraz z pozytywną oceną z audytu, gwarantuje końcowy sukces.

Dlaczego tak restrykcyjnie stawiamy sprawę? Zależy nam, aby Godło EUROPEAN

CERTIFICATE®

Jakość nie ma GRANIC

www.europeanquality.eu

QUALITY CERTIFICATE® miało silny wymiar merytoryczny. Abyśmy wszyscy mogli być z niego dumni. Jest to szczególnie ważne w globalnym świecie w jakim żyjemy, który narzuca ogromne tempo. Rodzi to pokusę dróg na skróty. A jak kończy się brak poszanowania dla procedur, zasad i jakości, mieliśmy w ostatnich latach w Polsce aż nazbyt wiele przykładów.

Jako Fundacja QUALITAS nie godzimy się na taki stan rzeczy. Zawiadamiamy, że Godła

kowość decyduje o tym, czy klient wpadnie w stan zachwyty. A od tego zależy czy kupi, bowiem zakup od nie-zakupu rozdziela cieniutka linia. Wystarczy drobiazg, aby klient ze swoim potencjałem przeszedł do konkurencji. Jak temu zapobiec? Nie ma magicznych, zawsze skutecznych rozwiązań, ale... No właśnie. Ale jest EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE®, który zgodnie z powszechnie znaną zasadą autorytetu, jaką kierujemy się w naszych wyborach, także zakupowych,

żają, zaczęła się od zdobycia Godła po raz pierwszy, co zwykle wiąże się z silnymi, pozytywnymi emocjami. W kolejnych latach uczestnicy pną się po szczeblach coraz wyżej. Zdobywają statuetki: brązową, srebrną, złotą i wreszcie diamentową. Czy to koniec? Ależ nie. Na diamentowych laureatów, którzy przez sześć lat z rzędu okazali się najlepsi w tworzeniu projekcyjnych rozwiązań, czeka dumny Orzeł Jakości. Nagroda specjalna w ramach EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE®, która zapewnia dostęp do Rady

**86% konsumentów potwierdza,
że przy dokonywaniu zakupów
bierze pod uwagę jakość**

EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE® nie można kupić, trzeba je zdobyć. Corocznie przekonują się o tym przedsiębiorstwa, które mimo przystąpienia do programu, nie otrzymują Certyfikatu, bowiem liczba punktów z trzech etapów weryfikacji była zbyt mała. Oczywiście w takich sytuacjach pomagamy. Wskazujemy obszary wymagające poprawy i oferujemy pomoc ekspertów. Tak rozumiemy naszą misję.

EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE® CO MOŻE MI DAĆ GODŁO?

86% konsumentów potwierdza, że przy dokonywaniu zakupów bierze pod uwagę jakość. Liczą się użyte materiały, swoboda i łatwość korzystania, bezproblemowy serwis oraz wyjątkowość. Owa, mityczna, wyjątkowość

jest prostym wskaźnikiem dla klienta, zdejmującym męczący obowiązek analizy danych i to często w warunkach trudnych do absorpcji. O co chodzi? Każdego dnia musimy podejmować setki decyzji. Małych i dużych. Którą koszulkę włożyć, jakie kwiaty kupić, co wybrać na lunch, ale i jak poradzić sobie z krnąbrnym nastolatkiem. Każda pomoc jest na wagę złota. EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE® zdejmuje z konsumenta konieczność analizy danych. Godło potwierdza i gwarantuje, a to wystarczy do podjęcia decyzji.

Godło może zwiększyć sprzedaż nawet o 40%! A to tylko część korzyści.

EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE® ORZEŁ JAKOŚCI

Laureaci Certyfikatu to elitarnie grono najlepszych przedsiębiorstw. Droga jakości, jaką podą-

Programowej Fundacji QUALITAS, a także otwiera drogę do członkostwa w Kapitułe Certyfikatu. Innymi słowy, laureaci nagrody specjalnej Orzeł Jakości mają realny wpływ na zasady oceny, rozwój projektu i promocję jakości.

I – w pewnym sensie – droga jakości, przenosząc się na wyższy wymiar, zaczyna się od nowa. Bo przecież do jakości i doskonałości stale się dąży.

Znajdź nas:



Marcin Kałużny
Przewodniczący Kapituły
EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE®

IKAR JAKOŚCI

Promując Jakość Zarządzania

Podczas IV Europejskiego Kongresu Jakości zostaną ogłoszone wyniki i wręczone wyróżnienia dla autorów i promotorów prac w drugiej edycji ogólnopolskiego konkursu na najlepszą pracę dyplomową z zakresu zarządzania - „IKAR JAKOŚCI” im. Profesora Romualda Kolmana

IKAR JAKOŚCI, organizowany przez Fundację Qualitas, został objęty Patronatem Honorowym Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego – wicepremiera, Jarosława Gowina. Partnerami Konkursu, oferującymi możliwości odbycia staży zawodowych, są firmy **Seifert Polska Sp. z o.o.** oraz **Protan Polska Sp. z o.o.**

Inicjatywa ma na celu wyróżnienie i docenienie wkładu młodych osób, będących na progu swojej kariery zawodowej, w tworzenie wartościowych rozwiązań dla przedsiębiorstw o różnych profilach, w zakresie szeroko pojmowanego zarządzania. Prace konkursowe ocenia Kapituła Konkursu, stanowiąca grono specjalistów i autorytetów w zakresie zarządzania.

Konkurs skierowany jest do wszystkich studentów i absolwentów studiów pierwszego i drugiego stopnia. Realizowany jest na podstawie zgłoszeń konkursowych, przesłanych przez promotorów prac obronionych w technicznych, jak i ekonomicznych, państwowych i prywatnych uczelniach w Polsce.

Jednocześnie należy podkreślić, że konkurs ten stanowi platformę współpracy pomiędzy uczelniami, a przedsiębiorstwami oraz promocji podejmowanych innowacyjnych działań o charakterze aplikacyjnym, wspomagającym rozwój przedsiębiorstw w zakresie procesów zarządzania.

Kierujemy prośbę do Państwa – prezesów, dyrektorów przedsiębiorstw, w szczególności wyróżnionych w projekcie **EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE®**, związaną z podjęciem działań współtworzenia warunków do realizacji prac dyplomowych inżynierskich, licencjackich, magisterskich podczas studiów, ale także złożenia ofert przyjęcia na staż młodych, zdolnych ludzi, charakteryzujących się potencjałem związanym z kreatywnością – tak ważnym w obszarze zarządzania, uczestników konkursu **IKAR JAKOŚCI**.

Autorom, jak i promotorom nadesłanych prac, gratulujemy pomysłu, podjętych analiz i badań w ramach realizowanych prac dyplomowych:

- Anna Adamczyk, praca zatytułowana: *Compliance jako metoda ograniczania ryzyka w zarządzaniu przedsiębiorstwem*, Promotor: dr Marek Dziura, Uczelnia: Wyższa Szkoła Biznesu w Dąbrowie Górniczej,
- Adrianna Bąk, praca zatytułowana: *Kształtowanie jakości w cyklu życia wyrobu w przedsiębiorstwie produkcyjnym*, promotor: dr inż. Marta Dudek-Burlikowska, Uczelnia: Politechnika Śląska,
- Kamila Ciesza, praca zatytułowana: *Jakość zarządzania z perspektywy pacjenta na przykładzie szpitala wojewódzkiego w Bielsku-Białej*, Promotor: dr Marcin Jakubiec, Uczelnia: Akademia Techniczno-Humanistyczna w Bielsku-Białej,
- Elżbieta Marekwica, praca zatytułowana: *Projekt wdrożenia metodologii WCM (World Class Manufacturing) z wykorzystaniem narzędzi i metod doskonalenia jakości w przedsiębiorstwie produkcyjnym Lys Fusion Poland*, Promotor: dr inż. Jadwiga Malkiewicz, Uczelnia: Wyższa Szkoła Biznesu w Dąbrowie Górniczej.

Informujemy również, że rozpoczęła się trzecia edycja konkursu **IKAR JAKOŚCI**. Termin nadsyłania prac mija **31 grudnia 2018 roku**. Prace, biorące udział w konkursie, należy składać drogą mailową na adres:

ikar@europeanquality.eu wraz z dokumentacją uzupełniającą (formularz zgłoszeniowy i poster). Szczegółowe informacje dostępne są w Regulaminie konkursu **IKAR JAKOŚCI**.

Gorąco zachęcamy! Zarówno absolwentów studiów, jak również organizacje zainteresowane żywością pozyskaniem młodych ludzi, do partycypowania w organizacji i realizacji konkursu.

*Dr hab. inż. Marek ROSZAK,
prof. nadzwyczajny Politechniki Śląskiej,
Przewodniczący Kapituły IKARA JAKOŚCI*



W edycji 2016 nagrodę zdobyła Olga Ciechańska

Wyższy wymiar KWALIFIKACJI



prof. nadzw. dr Zdzisława Dacko-Pikiewicz
Rektor Wyższej Szkoły Biznesu
w Dąbrowie Górniczej

Dynamiczne zmiany społeczno-kulturowe i ekonomiczne wymagają ciągłego planowania i zarządzania własną karierą zawodową. Ważne jest doświadczanie, eksperymentowanie, nieustanny rozwój i uczenie się. Dla osób stale doskonalących swoje kompetencje, doskonałą propozycją okazuje się wybór ścieżki naukowo-badawczej, w celu zdobycia stopnia doktora, **bądź programy menedżerskie typu MBA**

MBA kształci kompetentnych i odpowiedzialnych przywódców, którzy potrafią stosować twórcze, skuteczne i trwałe rozwiązania przyszłych problemów i podejmować wyzwania poprzez aktywne stosowanie najnowszych metod z zakresu zarządzania. Obie ścieżki kariery zupełnie się nie wykluczają i mogą być realizowane jednocześnie.

Uzyskanie stopnia naukowego doktora lub doktora habilitowanego dla kadry menedżerskiej może być jednym z kluczowych etapów kariery zawodowej, pozwalającym na efektywniejsze zarządzanie organizacją oraz ugruntowanie swojej pozycji w świecie nauki. – Studia doktoranckie oraz Seminarium doktorskie, organizowane na Wydziale Nauk Stosowanych Wyższej Szkoły Biznesu w Dąbrowie Górniczej, to innowacyjne programy o charakterze aplikacyjnym, które przygotowują do pracy o charakterze badawczo-rozwojowym w różnych instytucjach, wzmacniając kompetencje studentów poprzez uczestnictwo w zajęciach z autorytetami, zespołowy charakter pracy badawczej oraz interdyscyplinarne podejście do problemów badawczych. Menedżerom, niezależnie od branży, pozwolą

na wykorzystanie swoich dotychczasowych doświadczeń zawodowych w tematach związanych m.in. z zarządzaniem zasobami ludzkimi, zarządzaniem innowacjami oraz wiedzą i informacją, zarządzaniem marketingiem, zarządzaniem strategicznym, zarządzaniem publicznym, przedsiębiorczością i in. – przekon-



WYŻSZA SZKOŁA BIZNESU

DĄBROWA GÓRNICZA • CIESZYN • OLKUSZ • ŻYWIEC • KRAKÓW

je **prof. nadzw. dr hab. Katarzyna Szczepańska – Woszczyna**, Prorektor ds. Współpracy z Zagranicą, Dziekan WSB.

Obecnie od menedżerów oczekuje się podejścia interdyscyplinarnego, pozwalającego na skuteczne i zwinne zarządzanie złożonymi sytuacjami w firmie. Odpowiedzią na te potrzeby są specjalne programy kształcenia kadry zarządzającej – studia MBA. W WSB w Dąbrowie Górniczej studia **Master of Business Administrations (MBA)** są realizowane w partnerstwie z **Ernst & Young Acade-**

my of Business. Celem programu MBA jest uzyskanie globalnego spojrzenia na funkcjonowanie przedsiębiorstwa na współczesnym rynku i zrozumienie istoty wszystkich procesów, składających się na sukces w biznesie, co może gwarantować odniesienie sukcesu w stale zmieniającej się rzeczywistości biznesowej.

Studia MBA EY dają absolwentom programu pewność, że posiadają oni wiedzę o absolutnie najnowszych trendach w zarządzaniu, wdrażanych w wiodących światowych firmach. Prowadzone są w formie warsztatów, business case, analizy przypadków, action learning, coachingu grupowego, dyskusji panelowych, gier decyzyjnych i treningów kierowniczych, wizyt studyjnych, zespołowych projektów menedżerskich oraz pracy samokształceniowej, co sprawia, że zdobywana przez słuchaczy wiedza może być bezpośrednio aplikowana w organizacjach. – Dodatkowo ukończenie studiów MBA umożliwia absolwentom ubieganie się o zasiadanie w radach nadzorczych spółek z udziałem Skarbu Państwa, zgodnie z Ustawą z dnia 16 grudnia 2016 r. o zasadach zarządzania mieniem państwowym – mówi **prof. nadzw. dr Zdzisława Dacko-Pikiewicz**, Rektor Wyższej Szkoły Biznesu w Dąbrowie Górniczej.

Dr Magdalena Kot-Radojewska,
zastępca dyrektora Centrum Studiów Podyplomowych
i Rekrutacji w Wyższej Szkole Biznesu w Dąbrowie Górniczej



Mistrzowie branży

Rozmowa z **Dawidem Krysiakiem**, prezesem zarządu FORMEDS Sp. z o.o.

Za Państwem intensywny rok, wiele kluczowych realizacji, planów rozwojowych i konkretne cele, które już zaczynają się urzeczywistniać. Powiedzmy o tych najważniejszych.

Jako jedni z pierwszych w Europie wprowadziliśmy tzw. BICAPS LINE, czyli linię suplementów w naturalnych kapsułkach z pullulanu, w proekologicznych opakowaniach z roślinnych surowców – bioplastiku, z biodegradowalnymi etykietami i ulotkami drukowanymi na papierze FSC. Niespełna trzy miesiące temu zakończyliśmy również projekt badawczo-rozwojowy B+R, realizowany we współpracy z Warszawskim Uniwersytem Medycznym. W jego efekcie powstał kolejny innowacyjny produkt – kompleks mikrokapsułkowanych szczepów bakterii, który właśnie wprowadzamy do sprzedaży. Aktualnie pracujemy nad kolejnym wspólnym projektem z WUM, a przed nami również liczne delegacje zagraniczne, nakierowane na pozyskanie międzynarodowych partnerów.



ForMeds®

Spółka FORMEDS powstała w listopadzie 2012 roku. Specjalizuje się w produkcji i sprzedaży innowacyjnych suplementów diety w czystej formie proszku, a także w formie saşetek oraz kapsulek. Wyroby powstają z naturalnych składników, pochodzących od renomowanych europejskich dostawców i mają wysoką przyswajalność. Są wolne od chemicznych dodatków – wypełniaczy, przeciwzbrzylaczy, barwników, zagęstników czy konserwantów. Nowe i udoskonalane receptury to efekt pracy wykwalifikowanej kadry specjalistów. Niezależne badania, przeprowadzane w Narodowym Instytucie Leków, gwarantują ich wysoką jakość i bezpieczeństwo. Preparaty FORMEDS znajdziemy w profesjonalnych sklepach zielarskich, aptekach oraz sklepie internetowym

O jakich rynkach mowa? Wraz z Wielkopolskim Urzędem Marszałkowskim chcemy wzajemnie promować region i suplementy FORMEDS, m.in. w Ghanie, Japonii, Chinach czy Wietnamie. W tym celu przygotowaliśmy wspólne stoisko targowe na West Africa Agrofood 2017, Hong Kong Medical Devices 2018, Foodex Japan 2018 i innych.

Jesteście prawdziwym ambasadorem branży. Biercie aktywny udział w licznych wykładach, sympozjach, akcjach edukacyjnych i nie tylko.

Najważniejsze dla nas jest to, że mamy status Członka Wspierającego Krajowej Rady Suplementów i Odżywek, dzięki czemu uczestniczyliśmy w rozmowach z Ministrem Zdrowia i w tworzeniu prawa oraz wprowadzaniu niezbędnych zmian w ramach samoregulacji branży. Efektem prac było między innymi utworzenie i przyjęcie zasad Kodeksu Dobrych Praktyk Reklamy Suplementów Diety.

Jesteście doskonałym przykładem jak działać ambitnie i realnie wpływać na rozwój branży. Dziękuję za rozmowę i życzę sukcesów, którymi będziemy się mogli podzielić w kolejnym wywiadzie.

Katarzyna Krawiec





OPEC – Jakość na europejskim poziomie

Okręgowe Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni to firma ze 100% kapitałem polskim, której właścicielami są: Komunalny Związek Gmin „Dolina Redy i Chylonki”, Gmina Miasta Gdyni, Gmina Miasta Wejherowa i Gmina Miasta Rumi.

Przedmiotem działalności jest produkcja, dystrybucja i dostawa energii ciepłej do mieszkańców Gdyni, Rumi i Wejherowa oraz do części gminy Kosakowo, a także produkcja energii elektrycznej w kogeneracji. Skojarzone wytwarzanie energii elektrycznej i ciepła skutecznie obniża emisję CO₂ – nawet do 50%, w porównaniu z konwencjonalnymi ciepłowniami opalającymi węglem. Pozwala także na obniżenie zużycia paliwa oraz zwiększa sprawność ogólną procesu wytwarzania energii.

OPEC po raz czwarty przystąpił do programu promocji jakości w polskich przedsiębiorstwach, ponieważ w ciągu swojej wieloletniej działalności firma kładzie nieustanny nacisk na jakość świadczonych usług. Tytuł JAKOŚĆ ROKU® podtrzymuje wizerunek partnera solidnego i godnego zaufania, zarówno w oczach klientów, jak i kontrahentów. Ponadto, znaleźcie się w zaszczytnym gronie firm oferujących najwyższą jakość usług, także jest dużym wyróżnieniem i świadczy, że przedsiębiorstwo jest nowoczesne i aktywnie reaguje na oczekiwania konkurencyjnego rynku.

Obecna, wysoka pozycja gdyńskiego OPEC na polskim rynku ciepłowniczym jest naturalnym efektem działań podejmowanych przez zarząd i pracowników firmy w poprzednich dziesięcioleciach. Na początku lat 90-tych ubiegłego wieku otrzymaliśmy kredyt z Banku Światowego w wysokości 25 mln dol., następnie pozyskiwaliśmy środki z EkoFunduszu, GEF, z funduszy Unii Europejskiej, co – biorąc pod uwagę wkład własny – pozwoliło nam w szerokim zakresie rozwinąć i zmodernizować infrastrukturę techniczną. Zbudowaliśmy nowoczesne systemy ciepłownicze, spełniające wysokie, europejskie standardy jakościowe. Od ponad 25 lat współpracujemy z Europą, szczególnie ze Skandynawią, budując efektywne, ekologiczne i zoptymalizowane ekonomicznie ciepłownictwo. Wszystkie działania przekładają się na wartość techniczną, bezpieczeństwo dostaw i akceptowalną cenę. Dążymy do daleko posuniętej racjonalizacji dystrybucji ciepła.

Obok wdrożonego Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001 oraz Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy PN-N 18001, funkcjonujemy również w oparciu o System Zarządzania Środowiskowego ISO 14001. Rozwój miejskiej sieci ciepłowniczej jest jednym z najbardziej efektywnych sposobów na walkę z zanieczyszczeniem powietrza. Skutecznie eliminujemy w ten sposób tzw. niską emisję, czyli pyły zawieszone, które w największym stopniu odpowiadają za powstawanie uciążliwego smogu zimą. W ten sposób wymiennie poprawiamy jakość powietrza, którym oddychamy.



Janusz Różalski,
prezes zarządu OPEC Gdynia

Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania pomorskiego OPEC opiera się na budowaniu satysfakcji odbiorców ciepła. W tym celu prowadzone są stosowne ankiety, których celem jest uzyskanie feedbacku od klientów. Zarówno pozytywne, jak i negatywne informacje zwrotne od klientów są w pełni analizowane, a wnioski natychmiast wdrażane w ży-

cie. Spółka traktuje normy Zintegrowanego Systemu Zarządzania jako wytyczne, nadające rzeczywisty kierunek naszym codziennym działaniom. Rokrocznie poddajemy się zewnętrznym audytom, aby stale utrzymywać wysoki standard pracy. Osobiste zaangażowanie pracowników przenosi się na codzienne procesy produkcyjne. Przejawia się to w podejściu do wszelkich zaistniałych problemów pracowniczych, które rozwiązywane są zawsze na drodze poszanowania i dialogu.



Agnieszka Szablikowska,
kierownik Działu Zintegrowanego
Systemu Zarządzania w OPEC Gdynia

Firma nie ogranicza się tylko do bieżącej działalności ciepłowniczej, ale również bardzo aktywnie uczestniczy w życiu lokalnego środowiska, wspierając m.in.: organizacje pozarządowe, sport, kulturę oraz inicjatywy służące kultywowaniu historii i wartości patriotycznych. Hasło na firmowym sztandarze „OPEC W SŁUŻBIE DLA SPOŁECZEŃSTWA” podkreśla wielopłaszczyznowy sens pracy na rzecz mieszkańców.

oprac. red.

Początki MPO Kraków

sięgają 1866 roku

Miejskie Przedsiębiorstwo Oczyszczania w Krakowie to dziś nowoczesna i największa w branży firma komunalna w Polsce. Dziś zatrudnia ponad 1000 osób i samodzielnie zarządza dwoma ważnymi systemami miejskimi. A wzięła początek z niewielkiej grupy osób, które ponad 150 lat temu zostały wyznaczone do regularnego sprzątania ulic i placów. Decyzję taką podjął w 1866 r. pierwszy prezydent Krakowa prof. Józef Dietl.

Rok 1866 był punktem zwrotnym w historii miasta, przyniósł poprawę warunków życia mieszkańców. Doszło wówczas do odrodzenia samorządu Krakowa, który składał się z Rady Miejskiej, prezydenta miasta i Magistratu. 1 sierpnia 1866 r. przeprowadzono pierwsze wybory do Rady Miejskiej. Od tego dnia ma również

początek nowy Magistrat, w którym utworzono specjalną komórkę, zajmującą się sprawami czystości. Tworzyli ją urzędnicy magistraccy, mający do dyspozycji najemny personel sprzątający, zatrudniony do wywozu nieczystości, śniegu, błota pośniegowego i gruzu. Ta struktura dała z kolei początek dzisiejszemu MPO. Jest to także doniosła data ze względu na to, że począwszy od 1866 r. odpowiedzialność za czystość w Krakowie przejęli Polacy, wcześniej sfera ta podlegała zwierzchności austriackiej.

Dzieje MPO Kraków nierozdzielnie wiążą się z historią krakowskiego samorządu. Obecnie firma ma wyjątkowy status, bo jest jedyną miejską spółką wyrosłą wprost z Magistratu. Józef Dietl, pierwszy prezydent Krakowa ery samorządowej, z zawodu lekarz, doszedł do władzy z hasłem uczynienia Krakowa „czystym, zdrowym i ozdobnym”. Bynajmniej nie

był to pusty slogan. Już w 1867 r. ukazało się zarządzenie, by wszystkie ulice – tak w śródmieściu, jak i na przedmieściach – przynajmniej raz dziennie zmiatano i oczyszczano. W kolejnym roku Dietl ogłosił program całościowo ujmujący sprawy powiązane z czystością. W 1884 r. uchwalono „Regulamin utrzymania czystości i porządku dla stołecznego-królewskiego miasta Kraków”. W tym czasie znacznie nasiliły się problemy natury społecznej w Krakowie, gdyż do miasta napłynęła rzesza ludzi z zacofanych wsi. Groźbą i prośbą uczono niedawnych mieszkańców wsi zasad współżycia w mieście.

W 1905 r. prezydent Juliusz Leo uznał „odczyszczenie miasta za jedno z najważniejszych zadań swego urzędowania” i obiecał użyć w tym celu wszystkich możliwych środków. Dzięki temu powstały podwaliny pod Zakład

Czyszczenia Miasta, który został utworzony w 1906 r. Do pracy w nowej jednostce zatrudniono 240 osób, w tym dotychczas zajmujących się oczyszczaniem ulic. Do obowiązków pracowników zakładu doszło jeszcze usuwanie nieczystości stałych z nieruchomości, które stało się jednym z głównych zadań. Oprócz ręcznego zmiatania ulic, sprzątano także przy użyciu pojazdów konnych z zamontowanymi szczotkami. Do wywozu odpadów, głównie popiołu z domowych pieców węglowych oraz tzw. zmiotków domowych, służyły specjalne wozy konne, kryte i przystosowane do przewozu 30 blaszanych skrzynek o pojemności 100 litrów. Odtąd odpady domowe trafiały bezpośrednio do pojemnika-skrzynki.

System wywozu odpadów załamał się w czasie I wojny światowej. Wozy przestały być remontowane z powodu trudności aprowizacyj-



Koszary Straży Pożarnej, pierwsza siedziba Zakładu Oczyszczania Miasta. Fot. Ignacy Krieger, ok. 1880 rok



Tabor oczyszczania miasta u wylotu ul. Starowiśnej. Fot. Ignacy Krieger, 1887 rok

nych. W rezultacie wyszły z użycia, a śmieci wywożono zwykłymi odkrytymi furmankami. W wyniku wojny Kraków cofnął się zatem w usuwaniu nieczystości miejskich o kilkadziesiąt lat.

Po wojnie, w wolnej Polsce mozolnie odbudowywano infrastrukturę zakładu. Na wiosnę 1925 r. przeprowadzono „automobilizację” oczyszczania miasta. Postanowiono zakupić dla Zakładu Czyszczenia Miasta nowoczesne ciężarówki do wywozu błota, polewania ulic oraz wywozu popiołu i śmieci domowych. Po dyskusjach zmieniono też na nowocześniejszą i bardziej ekonomiczną koncepcję wywozu popiołu i śmieci w systemie „skrzynek pojedynczych”, tj. gromadzenia odpadów domowych w blaszanych pojemnikach, które opróżniali pracownicy ZCM na miejscu. Odrzucono system „skrzynek wymiennych”, polegający na tym, że pojemniki pełne zabierano z posesji bez opróżniania, z równoczesną wymianą na przywiezione pojemniki puste. W drugiej po-

łowie lat 20. ZCM dysponował 43 samochodami specjalistycznymi w pełni zaspokajającymi jego potrzeby. Ręczne zamiatanie ulic łączono z zamiataniem mechanicznym, przez wykonywanie samochodów-polewaczek.

Rozwój systemu oczyszczania zatrzymał jednak wybuch II wojny światowej. We wrześniu 1939 r. ZCM liczył ok. 300 pracowników. Lata okupacji spowodowały ogromne спустoszenie wśród załogi. Ubyło też sprzętu. Z braku sprzętu zaczęto z powrotem wykorzystywać do wywozu odpadów pojazdy konne, wycofane praktycznie z eksploatacji.

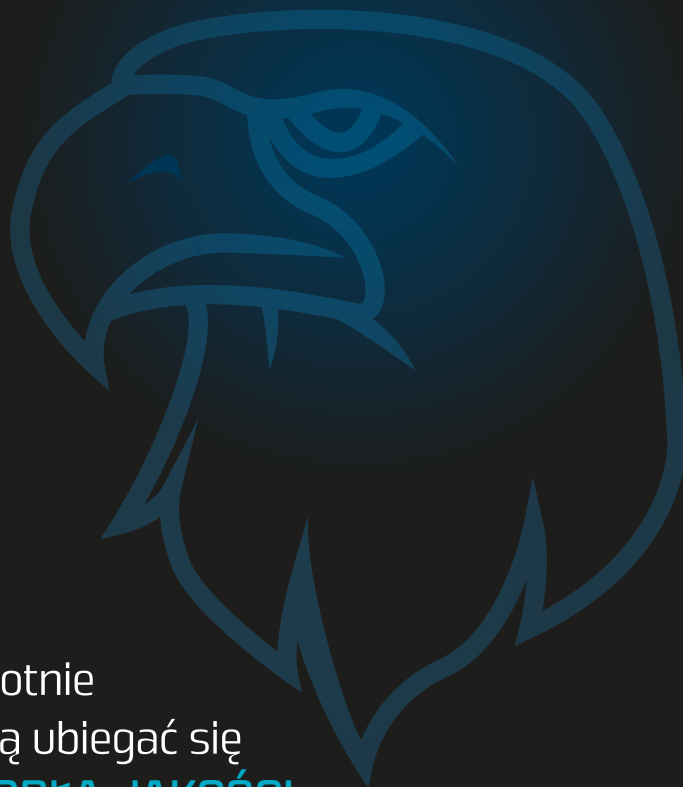
Wraz z powojenną odbudową kraju dokonywało się upaństwowienie polskiej gospodarki i jej centralizacja. Firmy komunalne zostały podporządkowane administracji centralnej i podlegały centralnemu planowaniu gospodarczemu. Przedwojenny Zakład Czyszczenia Miasta stał się w 1951 r. Miejskim Przedsiębiorstwem Oczyszczania w Krakowie. Upaństwo-

wienie gospodarki i dominacja przemysłu ciężkiego zahamowały w latach 50. rozwój usług, w tym także sektora usług komunalnych. W tym czasie polskie przedsiębiorstwa komunalne były zapóźnione i niedoinwestowane. Dopiero w latach 60. zaczęto inwestować w tabor i infrastrukturę.

W 1989 r. upadł komunizm, MPO przestało podlegać organizacyjnie administracji państwowej, a zostało podporządkowane Zarządowi Miasta Krakowa. Zmienił się nie tylko status prawny przedsiębiorstwa, ale też podstawowe zasady jego funkcjonowania. Powstał wolny rynek usług komunalnych, na którym pojawiła się konkurencja. W 1992 r. MPO przekształcono w spółkę prawa handlowego, jednak zasadnicza zmiana nastąpiła w latach 2011-2013, gdy Rada Miasta Krakowa na wniosek prezydenta zmieniła status spółki, czyniąc z niej jednostkę użyteczności publicznej.

Piotr Odorcuk

ORZEŁ JAKOŚCI



Laureaci, którzy zdobyli sześciokrotnie European Quality Certificate® mogą ubiegać się o tytuł honorowy oraz statuetkę **ORZEŁA JAKOŚCI**.

ORZEŁ JAKOŚCI to elitarne grono przedsiębiorstw, które przez lata udowadniały, że jakość zarządzania ma znaczenie dla sukcesu w biznesie. **ORZEŁ JAKOŚCI** to wzór dla innych.

Laureaci tytułu honorowego mogą być powoływani do **RADY PROGRAMOWEJ** Fundacji QUALITAS, a także do **KAPITUŁY** European Quality Certificate®. Powołanie następuje na wniosek Przewodniczącego Kapituły.



WSPIERAMY | POMAGAMY | WYRÓŻNIAMY

www.europeanquality.eu

Gdybyśmy mogli wymienić cztery słowa, które najbardziej kojarzą się z firmą Roleski, to co nasuwa się na myśl jako pierwsze?

Zdecydowanie: polskość, rodzinność, jakość i odpowiedzialność. Podkreślamy, że zależy nam na rozwoju polskiego rynku i potencjału przedsiębiorczości oraz propagowaniu rodzimych firm, mających ogromne pokłady potencjału, zarówno jeśli chodzi o czynnik ludzki, jak i ich wiedzę, zaangażowanie oraz pracowitość. Wspieramy ideę przedsiębiorczości rodzinnej oraz podkreślamy, że strach związany z założeniem własnej działalności często ma wielkie oczy i towarzyszą mu nieuzasadnione obawy. Wpływa to w znaczny sposób na rozwój polskiej gospodarki, naszą satysfakcję oraz spełnienie w życiu zawodowym. Czasem warto sięgnąć po swoje marzenia, bo okazuje się, że są bardziej w zasięgu niż nam się wydaje.

W jaki sposób jeszcze przejawia się odpowiedzialność i propagowanie polskich produktów?

Staramy się świadomie wspomagać budowanie i rozwój polskiej gospodarki. Zdajemy sobie sprawę, że tylko wspierając polskich odbiorców i dostawców, podkreślając jakość rodzimych produktów i zachęcając innych do działania, jesteśmy w stanie działać z „czystym sumieniem”. Ta postawa łączy się z naszą odpowiedzialnością, w pierwszej kolejności za pracowników. Firma zatrudnia tylko i wyłącznie na umowę o pracę, gwarantując poczucie bezpieczeństwa socjalnego i ekonomicznego. Spełniamy wszelkie wymagania środowiskowe oraz te związane z BHP. Kształtujemy również świadomość kontrahentów w zakresie komunikacji o produktach wolnych od GMO i dodatków „E”.

W tym roku Roleski jest laureatem honorowego wyróżnienia ORZEŁ JAKOŚCI w XII edycji Europejskiego Certyfikatu JAKOŚĆ ROKU®. To potwierdzenie, że spółka osiągnęła znacznie wyższy poziom świadomości biznesowej i odpowiedzialności społecznej aniżeli tylko wyroby doskonałej jakości. Dziś dobre produkty to podstawa do funkcjonowania na rynku. Od najlepszych wymaga się jednak znacznie więcej...

Od siebie wymagamy najwięcej. W tym właśnie kryje się tajemnica sukcesu marki Roleski. Byliśmy pierwszym podmiotem w Europie, który wprowadził konstytucję rodzinną firmy Roleski – to dokument prawny regulujący funkcjonowanie firmy na kolejne pokolenia. Stanowi on syntezę długofalowej strategii przedsiębiorstwa oraz opisuje sposoby jego funkcjonowania na wszystkich płaszczyznach.

Tradycyjnie, rodzinnie i z pasją

Rozmowa z **Jakubem Kołodziejem**,
członkiem zespołu zarządzającego Roleski Sp. j.

Roleski to w 100% polska firma, która swoim przykładem udowadnia, że w rodzinie i mądrym zarządzaniu tkwi ogromna siła i potencjał. Od ponad 45 lat dba nie tylko o swoich konsumentów i pracowników, ale również wykazuje dużą odpowiedzialność za otoczenie, inspiruje, wyznacza kierunki i z sukcesem realizuje wyznaczone sobie cele. W tym roku Roleski to laureat tytułu honorowego ORZEŁ JAKOŚCI, przyznawanego firmom od lat dającym przykład w kształtowaniu postaw opartych na uczciwych praktykach biznesowych i nieustannej pracy nad jakością

Pozwala na uporządkowanie wszelkich spraw formalno-prawnych, tak aby maksymalnie zabezpieczyć przyszłość firmy i rodziny.

Najwyższej jakości produkty Roleski, goszczące w kuchni Polaków, to od lat ketchupy, musztardy, sosy i dressingi. W tym roku na rynku ukazał się również majonez słodzony... miodem.

Zgadza się. Wychodząc naprzeciw potrzebom klientów oraz podążając za światowymi trendami w zakresie składu produktów, zapro-

ponowaliśmy *majonez na miodzie*, w którym cukier zastąpiono wysokiej jakości, naturalnym miodem z polskich pasiek. Oprócz wartości zdrowotnych i odżywczych wyrobu, firma wzięła pod uwagę również kwestię higieny produkcji miodu i jej wymiar ekologiczny w stosunku do procesu powstawania cukru. Nowy produkt to świadome działanie firmy Roleski, podkreślające dbałość o konsumenta. **Dziękuję za rozmowę.**

Natalia Zarzeka





POLREGIO

– budujemy dobre relacje

O tym, dlaczego warto podróżować z marką POLREGIO, rozmawiamy z **Anną Lenarczyk**, członkiem zarządu Przewozów Regionalnych Sp. z o.o.

Jakie wydarzenia ostatniego roku wymieniłaby Pani jako sztandarowe?

Została stworzona nowa marka POLREGIO, która wprowadza na polskim rynku kolei regionalnej nową jakość i sprawia, że pasażerowie przekonują się o tym, że warto zmienić środek transportu na komfortowe, bezpieczne i ekonomiczne pociągi POLREGIO. Oddaliśmy do użytku 46 komfortowych, nowych i zmodernizowanych pojazdów, które wyposażone są w wi-fi. Jako jedyny przewoźnik regionalny wprowadziliśmy również strefę małego podróżnika, gdyż wiemy jak ważna jest podróż dla naszych najmłodszych klientów. Kolejną ważną zmianą było rozszerzenie integracji komunikacji w regionach i miastach. Rozbudowaliśmy kanały sprzedaży biletów, które można już także nabyć w blisko 800 salonikach Kolportera i przez portal e-podroznik.pl. Wprowadziliśmy, zasługujące na dużą uwagę, nowe oferty – „Bilet dobrych relacji”, „Pakiet podróżnika”, a także wspólnie z PKP Intercity ofertę „Razem w Polskę”, za którą otrzymaliśmy nagrodę „Lokomotywa Roku”. 2017 rok to również około 80 mln uśmiechniętych pasażerów.

W dobie doskwierającego wszystkim zanieczyszczonego powietrza i z perspektywy bardzo pragmatycznej – czyli codziennych korków – podróż pociągiem to doskonała alternatywa.

Dokładnie tak jest. Oprócz wymienionych wyżej korzyści, patrzymy na zjawisko zainteresowania podróżowaniem pociągami przez szerszy pryzmat. Udać nam się skutecznie zmieniać wizerunek polskiej kolei. Wspomnienia starych, niekomfortowych składów, dzięki nakładom przeznaczonym na modernizację taboru, powoli odchodzą do lamusa. Komfort, wygoda, bezpieczeństwo i ekonomia, to słowa najlepiej opisujące zmiany naszej oferty adresowanej do podróżnego. POLREGIO to przyja-

ciel podróży, nie tylko tej codziennej – do pracy czy szkoły, ale też weekendowej i wakacyjnej. Naszymi pociągami można dojechać do 1800 stacji, co daje olbrzymie możliwości zwiedzania naszego pięknego kraju. Wszystkie obecne i nowo wprowadzane oferty są po to, aby nasz pasażer mógł wybrać tę, która najbardziej wpisuje się w jego potrzeby. Decydując się na podróżowanie z POLREGIO, na pewno będą Państwo podróżować z nami regularnie!

Oprócz komfortowych składów, wielu opcji na tanie i wygodne podróżowanie, przykładają Państwo dużą wagę do profesjonalizmu załogi.

Dokładamy wszelkich starań, żeby każdy element naszej układanki współgrał z pozostałymi. Dbamy o szkolenia i specjalne przygotowanie pracowników POLREGIO,

tak aby wiele subtelności w obsłudze pasażera – niedostrzegalnych na pierwszy rzut oka – wpływało na jego wygodę i sprawiało, że podróż mija przyjemnie, a POLREGIO to dobry przyjaciel na każdą przygodę. Czujemy się odpowiedzialni za naszych pasażerów, za ich komfort i bezpieczeństwo, dlatego cały czas będziemy poprawiać naszą jakość obsługi pasażera, oferty i podróży.

„Kropką nad i” sukcesów ostatniego roku jest uzyskanie specjalnego wyróżnienia – JAKOŚĆ ROKU DIAMENT w XII edycji Europejskiego Certyfikatu JAKOŚĆ ROKU®. To niezależne i ostateczne potwierdzenie, że warto przekonać się, iż jakość POLREGIO jest niepodważalna.

Natalia Zarzeka



Dobroplast

Energy – efficient windows



Niepełna trzy miesiące temu spółka Dobroplast zmieniła identyfikację wizualną i ogłosiła nowe hasło przewodnie. W efekcie, jako jedna z 33 firm w Polsce, uzyskała nominację do tytułu Polskiego Rebrandingu Roku 2017. Luty rozpoczęła z równie mocnym uderzeniem rynkowym, prezentując długo wyczekiwany produkt linii P-Line

System okienny PVC P-Line, bazujący na profilu Rehau Syneo, to rozwiązanie Premium, które wyróżnia się znakomitymi właściwościami technicznymi oraz możliwością konfiguracji, zgodnie z indywidualnymi potrzebami klientów. Główne zalety P-Line to:

- **najnowocześniejsza budowa komór**, zapewniająca najlepszą izolację cieplną, optymalną stabilizację profilu i wysoki udźwig,
- **wytrzymałe uszczelnienie** – trzy uszczelki obwodowe z długotrwałego elastycznego materiału, gwarantujące, mimo upływu lat, niezawodną ochronę przed przeciągami i wilgocią,
- **ochrona przed hałasem** uzyskana przez montowaną w standardzie uszczelkę środkową, w zabudowie o głębokości 80mm,
- **więcej światła**, dzięki wąskiemu złożeniu profili rama-skrzydło oraz środkowym sekcjom zwierającym słupki,
- **szeroki wybór łączników** gwarantujących optymalny montaż, zarówno podczas budowy, jak i remontu,
- **dwa warianty skrzydeł do wyboru**: proste – P-Line oraz półzłocowane P-Line Elegance.

Okna P-Line są dodatkowo łatwe w utrzymaniu, nie wymagają konserwacji, gwarantują podwyższone bezpieczeństwo (opcjonalnie do klasy RC2) i powstają w najnowszej technologii zgrzewania P[®]Perfect.

Dwudniowa premiera tego systemu okiennego stanowiła również idealną okazję do zainaugurowania działalności Centrum Szkoleniowo-Konferencyjnego firmy w Starym Laskowcu. Zgromadziła w sumie 200 gości z Polski i zagranicy. Dystrybutorzy obecni na wydarzeniu poznali topografię Centrum (dedykowane bezpłatnym szkoleniom organizowanym w ramach projektu Akademia Dobroplast), odwiedzili nowo otwartą linię produkcyjną, otrzymali pakiet materiałów merytorycznych



dotyczących P-Line i reportaż z wydarzenia. Co istotne, poznali również system Shop in Shop, czyli nowoczesny moduł ekspozycyjny dedykowany systemowi P-Line.

Spoglądając w przeszłość, warto przywołać również kameralne spotkanie z sierpnia 2017 roku, zrealizowane z kluczowymi klientami firmy. Prezentowane wówczas cele przechodzą aktualnie dynamiczną fazę realizacji. Prócz rebrandingu, portfolio rozszerzonego o P-Line czy automatyzacji produkcji, spółka postawiła na poprawę jakości, udoskonalając metodę 5S oraz usprawniając obsługę partnerów

przez skrócenie czasu oczekiwania na ofertę do 8h roboczych.

Na tym nie koniec ważnych wydarzeń z życia firmy. Już w kwietniu odbędzie się kolejna Gala Mistrzów Dobroplast, która podsumuje współpracę z dystrybutorami w 2017 roku. Jak sama nazwa wskazuje, najlepsi zostaną nagrodzeni, oprócz dyplomów i pucharów dodatkowo otrzymają tygodniowy wyjazd na wymarzone wczasy.

Katarzyna Krawiec

więcej na: www.dobroplast.pl



Panel dyskusyjny podczas IV Europejskiego Kongresu Jakości

Czy warto się stresować?

Już w latach 80. XX wieku eksperci WHO podkreślali, że o zdrowiu człowieka decyduje jego samopoczucie, w tym samopoczucie w pracy. Stres związany z pracą zawodową, to jedno z najpoważniejszych wyzwań w zakresie zdrowia i bezpieczeństwa. Jest on wszechobecny w naszym życiu i chociaż obawiamy się jego skutków, często nie jesteśmy w stanie mu zapobiec

Prowadzący: Dr Joanna Rosak-Szyrocka, Politechnika Częstochowska



Fot. Energy Events

Stres powoduje niebagatelne skutki, zarówno u pracowników, jak i dla przedsiębiorstw oraz państwa. Przyczynia się do powstawania i zaostrzania przebiegu wielu zaburzeń w stanie zdrowia, sprzyja powstawaniu wypadków przy pracy i obniża wydajność pracy, przez co zakłóca funkcjonowanie firm i niesie ze sobą znaczne straty materialne. W jego wyniku państwo ponosi koszty związane z leczeniem pracowników i koniecznością wypłat świadczeń z tytułu pogorszenia stanu zdrowia pracujących. Badania przeprowadzone przez GFK metodą CAWI na próbie 1000 respondentów w 2016 roku wykazały, że 98 proc. respondentów deklaruje, iż odczuwa stres, w tym niemal 2 na 3 co najmniej raz w tygodniu, a 18 proc. codziennie. Na początku 2000 roku Ośrodek Badania Opinii Publicznej (OBOP) opublikował raport, w któ-

rym przedstawiono listę najbardziej stresujących zawodów.

Lista najbardziej stresujących zawodów:

- lekarz
- nauczyciel
- pilot, lotnik
- strażak
- prawnik, sędzia, adwokat
- górnik

Osoby pracujące w warunkach silnego i chronicznego stresu częściej chorują, są mniej wydajne i popełniają więcej błędów, a w skrajnych przypadkach rezygnują i odchodzą z pracy. Niestety całkowite wyeliminowanie czynników stresujących jest niemożliwe, ale są sposoby na radzenie sobie z nim.



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: www.gfik.com.pl

Adam Różycki, Prezes Zarządu Grupy Producentów Agros Sp. z o.o.

Jesteśmy jednym z największych producentów selera naciowego w Polsce. Do kuchni trafił on dopiero w XVI wieku jako przyprawa. Przez wiele lat produkt ten ewoluował. To jedno z najmniej kalorycznych warzyw, jaki można zjeść. Seler naciowy dostarcza dużej ilości witaminy C, wapnia, kwasu foliowego, jest dobrym źródłem potasu, a to wszystko ma pozytywny wpływ na nasze zdrowie, w szczególności korzystnie oddziałuje na układ pokarmowy, pracę wątroby i nerek. Pomaga także w chorobach reumatycznych i gośćcowych. Co ciekawe, seler jest też naturalnym afrodyzjakiem!

Danuta Hanna Jakubowska, Rzecznik Prasowy Przedsiębiorstwo Farmaceutyczne LEK-AM Sp. z o.o.

Zdrowy styl życia to sposób życia, który ma na celu zapewnić optymalne zdrowie oraz minimalizować ryzyko zachorowania na choroby określone mianem społecznych. Do podstawowych elementów zdrowego stylu życia zaliczamy sen, a właściwie długość snu, aktywność fizyczną oraz brak stosowania używek, takich jak palenie papierosów, narkotyki, alkohol. Ważnym elementem zdrowego stylu życia jest odpowiednio zbilansowana dieta, która dostarczy w odpowiednich ilościach nie tylko składników odżywczych, ale zapewni także odporność organizmu.

Aldona Dybuk, dyrektor ds. promocji i PR Energy Events

W zdrowym ciele, zdrowy duch. To nie jest wyświechtane powiedzenie. Takie jest nasze doświadczenie, jako organizatora imprez spod znaku Triathlon Energy oraz Duathlon Energy. Na każdych zawodach witamy na mecie uśmiechniętych ludzi, którzy wyszli ze strefy komfortu. Tak było z Łukaszem, który palił papierosy, pił alkohol, męczył się przy wiązaniu butów, aż zdecydował się na czyste szaleństwo. Wystartował w triathlonie na dystansie ½ Ironmana. Prawie dwa kilometry pływania, 90 km na rowerze i 21 km biegu. Na metę dotarł ostatni. – Ukończyłem połówkę Ironmana z czasem 7h 13min. I zwyciężyłem! – powiedział.

Panel dyskusyjny podczas IV Europejskiego Kongresu Jakości

Innowacje w służbie jakości

Zagadnienie innowacji jest popularne medialnie – jako określenie czegoś bardzo oczekiwanego – ma także kluczowe znaczenie praktyczne i strategiczne dla organizacji, jak i klientów. Nie można go oddzielić od jakości

Prowadzący: Dr hab. inż. Marek Roszak, prof. PŚ, prezes Klubu Polskie Forum ISO 9000

Termin innowacyjność jest bardzo szeroki. Określa się nim zarówno wprowadzenie nowego produktu na rynek, jak i stworzenie nowej metody produkcji, zdobycie nowego źródła surowców lub półfabrykatów, czy też wprowadzenie do szerokiego użytku nowych procesów lub sposobów postępowania. Innowacyjność powinna stanowić jedno z kryterium budowy rynkowej przewagi konkurencyjnej.

Innowacje i innowacyjność ściśle związana jest z klientem i z jego gotowością do zakupu nowych produktów. Dynamika zmian

jego potrzeb wymusiła zwiększenie tempa podejmowanych przez producentów działań związanych z poszukiwaniem innowacji, w szczególności dotyczących wykorzystywania nowych technologii, gdyż to rozwój technologiczny przedsiębiorstw odpowiedzialny jest za uzyskanie poprawy walorów użytkowych ich produktów, tak więc wprost – jakości użytkowej wymaganej i oczekiwanej przez klienta.

Praktyczne aspekty innowacyjności dotyczą wielu zagadnień, jednakże zasadnicze wydaje się spojrzenie na zagadnienie planowania inno-

wacji i ustalenia strategii biznesowej przedsiębiorstw. Poprawność ustaleń mierzy się wskaźnikiem wzrostu rynku konsumenckiego, co powinno przełożyć się na wzrost zyskowności prowadzonej działalności. Nie bez znaczenia jest również wpływ innowacji na aspekty dotyczące zrównoważonego rozwoju, w tym aspektów społecznych i środowiskowych.

Potencjalne zmiany w działalności przedsiębiorstw związane z innowacjami stanowią jedno z kryteriów, przybliżających je do funkcjonowania, w myśl koncepcji Przemysłu 4.0 – nowej jakości gospodarki.



Sławomir Harazin, wiceprezes zarządu ACTION S.A., właściciela marki Activejet

Innowacja to ostatnimi czasy niezwykle modne słowo, odmieniane przez niemal wszystkie przypadki. Innowacyjne produkty, innowacyjne technologie, innowacyjne rozwiązania... Według mnie, z innowacyjnością w biznesie jest trochę tak, jak z byciem wpływową osobą ze słynnego cytatu pani Margaret Thatcher – jeśli musisz mówić ludziom, że jesteś innowacyjny, to znaczy, że tak naprawdę nie jesteś. Prawdziwa innowacja to coś, czego nie trzeba nazywać; prawdziwą innowację rynek zauważy sam. Gdybym więc miał przestawić własną definicję, to powiedziałbym, że jest to podjęcie ryzyka, które zakończyło się sukcesem.



Marcin Śpiewok, menedżer ds. rozwoju, założyciel spółki SILBO – wiodącego polskiego producenta opakowań do żywności

Aby być innowacyjnym, trzeba nauczyć się spoglądać na swój produkt zawsze z zupełnie innej strony, wprowadzać nowe technologie oraz przeciwstawiać się obowiązującym trendom. Myśleć i działać nieszablonowo. Inwestować nawet w potencjalnie ryzykowne działania rozwojowe. Doświadczenie nauczyło nas, że w dłuższej perspektywie czasu, takie działania przynoszą rezultaty.



Zygmunt Król, prezes zarządu, Saatbau Polska Sp. z o.o.

To ciągła praca opierająca się na inwestowaniu w badania i rozwój technologiczny. Współczesne rolnictwo różni się diametralnie od tego, które funkcjonowało kilkadziesiąt lat temu. To ogromna zmiana pokoleniowa. Dziś rolnictwo stanowi najbardziej obiecującą i strategiczną grupę zawodową, zapewniającą wysoko wydajną gospodarkę. Młodzi rolnicy nieustannie poszukują nowoczesnych rozwiązań, rewolucjonizują wszystko, przenosząc technologię na wyższy poziom. Staramy się kierować wizjonerskim credo: „Jeżeli jesteśmy w stanie coś wymarzyć, to jesteśmy w stanie to wdrożyć”



Odpowiadamy na wyzwania nowoczesnego rolnictwa

O tym, w jaki sposób SAATBAU POLSKA Sp. z o.o. wyprzedza trendy współczesnego rolnictwa, rozmawiamy z **Zygmuntem Królem**, prezesem zarządu

SAATBAU jest jednym z kluczowych producentów nasion w Polsce. Co jest dziś najmocniejszą stroną spółki?

Produkcja nasion, która w 100% odbywa się w Polsce, na polach polskich plantatorów, to zdecydowanie najistotniejszy aspekt, który wyróżnia nas na rynku nasiennym. Dzięki współpracy z ok. 200 plantatorami mamy możliwość sprawdzenia nowych odmian w krajowych warunkach klimatyczno-glebowych i podjęcia decyzji o wprowadzeniu na rynek, w konsekwencji oferując idealnie dostosowa-

ny materiał siewny dla polskiego rolnictwa. Ponadto posiadamy w ofercie największe portfolio mieszańców kukurydzy w Polsce i należymy do liderów na rynku, jeśli chodzi o rejestrację nowych odmian. Na ten moment mamy ich ponad 50. Ostatnio coraz mocniej promujemy również soję niemodyfikowaną genetycznie, która zyskuje coraz większą popularność w Polsce.



Jak wydobyć potencjał i zmienić kierunek myślenia - często źle pojmowanego tradycjonalizmu w polskim rolnictwie?

Obecnie mamy do czynienia z dwiema grupami rolników: świadomymi i otwartymi na nowości oraz tradycjonalistami.

Pierwsza grupa oczekuje najnowszych technologii i wymaga najlepszej jakości materiału siewnego, na co odpowiadają nasze technologie Fix Fertig oraz OPTIPLUS. Mimo, że wybór między profesjonalnymi zaprawami, a amatorsko przygotowanymi nasionami wydawać się może oczywisty, to tradycjoniści nieustannie wahają się pomiędzy tymi dwoma rozwiązaniami. Wybierając nasze technologie, rolnik skazany jest wyłącznie na sukces, z gwarancją uzyskania dużego potencjału plonowania. Niestety w Polsce wykorzystywanie kwalifikowanego materiału siewnego zbóż wynosi poniżej 20%, a wymiana materiału siewnego następuje średnio co 5 lat. Wynika to ze struktury dużego rozdrobnienia gospodarstw w polskim rolnictwie. Dla porównania na terenie UE wynosi on powyżej 50%. W związku z powyższym, największym wyzwaniem jest dziś dla nas zmiana podejścia rolników do wymiany materiału siewnego tak, aby dorównać do standardów rynku europejskiego. Regularne spotkania z dystrybutorami, przedstawicielami handlowymi i rolnikami mają na celu poznanie potrzeb rolników i dostosowanie się do polskiego rynku.

Soja to bardzo przyszłościowy, jednak dalej niszowy temat w polskim rolnictwie. W jaki



sposób zamierzają Państwo popularyzować tę roślinę?

Soja oferowana przez SAATBAU to produkt wolny od GMO. Oprócz zapewnienia najwyższej jakości gotowego do siewu produktu, edukujemy również polski rynek rolniczy. Polskasoja.pl to portal stworzony przez SAATBAU i prawdziwe sojowe kompendium wiedzy, w którym można znaleźć wszystkie ważne informacje dotyczące uprawy tej rośliny, od klimatu, w którym najlepiej się rozwija, aż po przepisy kulinarne. Oprócz tego przeprowadziliśmy 5 konferencji na terenie Polski, podczas których mówiliśmy o walorach soi i pokazywaliśmy rolnikom, dlaczego warto oraz w jaki sposób mogą znaleźć jej odbiorców. Zdajemy sobie sprawę, że wszystko wymaga czasu i najbliższe 3 lata upłyną nam na zwiększaniu świadomości dotyczącej potencjału jaki tkwi w tej roślinie. Pamiętajmy, że kiedyś kukurydza również była kontrowersyjną rośliną uprawną, a dziś to sztandarowy produkt polskiego rolnictwa, o areale przekraczającym 1 mln hektarów.

Podstawowym narzędziem współczesnej komunikacji są media społecznościowe. Spółka w tym roku postawiła mocny akcent na internetową interakcję z rolnikami.

Bardzo mocno inwestujemy w komunikację elektroniczną. Chcemy zwiększać świadomość rolników dotyczącą profesjonalnych rozwiązań jakie oferujemy. Na naszym portalu znajdziemy informacje na temat poszczególnych odmian i spotkań przeprowadzanych przez spółkę. Kanał cieszy się dużą popularnością – każdy post, to nawet kilkanaście tysięcy wyświetleń dziennie. Interakcje z rolnikami na jakie możemy liczyć są dla nas bardzo ważne. W najbliższym czasie planujemy również instruować rolników za pomocą filmów, w jaki sposób prawidłowo postępować z materiałem siewnym przez cały okres wegetacji, tak aby w konsekwencji uzyskać jak największy plon. W Polsce mamy 2 mln rolników – nie do wszystkich jesteśmy w stanie dotrzeć, natomiast media społecznościowe w znaczny sposób zwiększają nam możliwości komunikacyjne.

Jest Pan autorem sukcesu spółki. Potrafi Pan oddać decyzyjność kompetentnym osobom, co zapewnia jej nieustanny rozwój, a co za tym idzie płynność finansową. Co stanowi kluczową rolę dla powodzenia organizacji? Płaska struktura organizacyjna umożliwia szybki proces decyzyjny i zintensyfikowanie współpracy między działami. Pracownicy są włączani do poszczególnych procesów rozwoju firmy, dzięki czemu kształtuje się dojrzała świadomość organizacyjna.

SAATBAU kojarzy się z permanentnym rozwojem i wyprzedzaniem trendów rolniczych. Czym, w tym zakresie, planują Państwo zaskoczyć tym razem?

W tym roku zamierzamy zrobić kilka kluczowych kroków milowych, jednym z nich jest udoskonalenie logistyki poprzez budowę dodatkowego magazynu o powierzchni 1000 m² w Środzie Śląskiej. Planujemy montaż ogniw fotowoltaicznych, które przyczynią się do dbałości o to, co dla nas najważniejsze, czyli o środowisko. W tym roku będziemy również modernizować jeden z zakładów przerobu nasion. Podobnie jak przy remoncie oddziału w Oławie – w starych murach powstanie nowy zakład. Pomimo zaawansowanej technologii, odpowiadającej współczesnym potrzebom, wdrażamy działania wyprzedzające trendy i inwestujemy w rozwój technologii wcześniej, niż jest to wymagane. Właśnie dzięki temu możemy z czystym sumieniem mówić o sobie jako o trendsetterach polskiego rolnictwa.

Dziękuję za rozmowę i trzymam kciuki za zrealizowanie wszystkich planów!

Natalia Żarzeka



Nasiona SAATBAU z Dolnego Śląska

 **SAATBAU**
Dobre nasiona,
Dobre plony.


**CERTYFIKAT
JAKOŚĆ ROKU® 2017**

**Innowacyjne Techniki
Energii Odnawialnej**
Sp. z o.o.

**Instytut
Włókiennictwa**

PRONESS
Anita Karwacka-Różga

Profit Plus Sp. z o.o.

Sutco-Polska Sp. z o.o.

Energy S.C.
Maria Pogońska
Michał Pogoński

**Ascensia Diabetes Care
Poland** Sp. z o.o.

EURO-CART Sp. z o.o.

**Grupa Producentów
„AGROS”** Sp. z o.o.

Intergra Global Sp. z o.o.

PIWNICZANKA
Spółdzielnia Pracy

Riko Sp. z o.o.,
Spółka komandytowa

Wiola Polska Sp. z o.o.

FIEGE Sp. z o.o.


**CERTYFIKAT JAKOŚĆ ROKU®
BRĄZ**

PLAST SERVICE PACK
Sp. z o.o.,
Spółka Komandytowa

FORMEDS Sp. z o.o.

EKOTECH
Inżynieria Popiołów
Sp. z o.o.

Zwoltex Sp. z o.o.

Ogródek Dziadunia
Czesław Ślusarczyk Sp. J.

Pneumatik S.A.

NutroPharma Sp. z o.o.

Chemoform Polska
Sp. z o.o.

Coletto S.C.

**LR HEALTH & BEAUTY
SYSTEMS**
Sp. z o.o.

Marwit Sp. z o.o.

NOVEL-TECH S.C.

**GM System Integracja
Systemów Inżynierskich**
Sp. z o.o.

Protan Polska Sp. z o.o.

**Rekopol Organizacja
Odzysku Opakowań S.A.**

WŁODAN
Andrzej Włodarczyk
Spółka Jawna


**CERTYFIKAT JAKOŚĆ ROKU®
SREBRO**

ICB PHARMA
Tomasz Świętosławski,
Paweł Świętosławski
Sp. j.

Globalpol
Sp. z o.o.

Saatbau Polska
Sp. z o.o.

PLUS BANK S.A.

**Przedsiębiorstwo
Farmaceutyczne LEK-AM**
Sp. z o.o.

DVS Rafał Kuchta

POLKAR WARMIA Sp. z o.o.

Silbo
Sp. z o.o.

Vitberg Jacek Sikora

PARTNER Systems
Sp. z o.o.

BFC Nieruchomości
Johann Bros

Football Masters
Wojciech Matecki


**CERTYFIKAT JAKOŚĆ ROKU®
ZŁOTO**

DOBROPLAST
Fabryka Okien Sp. z o.o.

Poltent
Sp. z o.o.

GLIMARPOL Sp. z o.o.

Ortel Sp.j.

SIEMASZKO Sp. z o.o.

Strassmayr Sp. z o.o.

Alektum Sp. z o.o.

Beauty Group
Sp. z o.o.
Sp. Komandytowa

**Łódzka Kolej
Aglomeracyjna** Sp. z o.o.

**Spółdzielnia
Mieszkaniowa
„Metalowiec”**

**Spółdzielnia
Mieszkaniowa
„Śródmieście”
w Gliwicach**



CERTYFIKAT JAKOŚĆ ROKU®
DIAMENT

LEIER POLSKA S.A.

Przewozy Regionalne
Sp. z o.o.

Miejskie
Przedsiębiorstwo
Oczyszczania
w Krakowie Sp. z o.o.

Activejet®

Grupa Producentów
Rolnych
SUFLIDOWO
Sp. z o.o.

Kris Line Sp. z o.o.

Spółdzielnia Pracy
„MUSZYNIANKA”

Okręgowe
Przedsiębiorstwo
Energetyki Ciepłej
w Gdyni
Sp. z o.o.

SGB-Bank S.A.

Lista laureatów Certyfikatu **JAKOŚĆ ROKU® 2017**

oraz Nagrody Specjalnej **ORZEŁ JAKOŚCI**

ORZEŁ JAKOŚCI

Denios Sp. z o.o.

Roleski Spółka Jawna

VauPe Sp. z o.o.

BERENDSEN
TEXTILE
SERVICE Sp. z o.o.

Quendi Language
Services

VACO Sp. z o.o.

Zakład Wodociągów
i Kanalizacji w Prudniku
Jednoosobowa Spółka
Gminy Prudnik z o.o.





Jak wykorzystać **Godło** w komunikacji marketingowej?



newsletter

media społecznościowe
Facebook, Instagram, LinkedIn



materiały biurowe
koperty, papier itp.

kampanie billboardowe,
reklama prasowa, wywiady, artykuły



strony www

oferty handlowe, prezentacje sprzedażowe,
ulotki, foldery, katalogi, kalendarze



opakowania i etykiety produktów

bannery, roll upy, stoiska targowe



Patriotyzm zakupowy

Świadomość własnej wartości oraz rosnące wśród naszych rodaków poczucie patriotyzmu gospodarczego sprawia, że produkty pochodzące z Polski i od polskich przedsiębiorców często są nie tylko kupowane, ale wręcz poszukiwane przez konsumentów



Patrząc na wydarzenia ostatnich lat, można z pełnym przekonaniem powiedzieć, że dumnie niegdyś brzmiące określenie *German Quality* i pierwotnie pejoratywne *Polnische Wirtschaft* zmieniły strony i znalazły się na biegunach przeciwnych do tych, które zajmowały w XX wieku. Co więcej, w naszym społeczeństwie pryska mit prywatarza wyzyskującego ludzi, a przedsiębiorca rodzinny cieszy się wysokim zaufaniem społecznym. Dla Polaków fakt, że dany produkt pochodzi z firmy rodzinnej, jest czynnikiem mającym wręcz dodatkowe znaczenie przy udzielaniu rekomendacji rodzinie i znajomym.

Dlatego też podkreślamy i zawsze będziemy podkreślać fakt, że jesteśmy całkowicie polską firmą. Jeśli dorzucimy do tego ekspozycję, na każdym niemal kroku, rodzinność naszego przedsiębiorstwa, zyskujemy niesamowicie efektywne połączenie. To właśnie te cechy są gwarantem najwyższej jakości oraz szczególnego ukierunkowania firmy Roleski na rodzimych, polskich konsumentów. W związku z tym, bardzo cenimy sobie wszelkie wyróżnienia i nagrody, jakie przyznawane są co roku

produktom oraz samej firmie. Jesteśmy jednocześnie przekonani, że ich uzyskanie nie byłoby możliwe bez ciągłego doskonalenia, zarówno samych procesów zarządzania nad jakością, jak i ciągłego nadzoru nad tą najważniejszą dla nas sferą działalności firmy. To właśnie konsumenci, dokonując wyboru podczas zakupów, głosując koszykiem i to oni, sięgając po nasze produkty, dają tak naprawdę świadectwo wysokiej i powtarzalnej jakości.

Roleski to rodzinne przedsiębiorstwo z wyłącznie polskim kapitałem. Firma od wielu lat związana jest z produkcją spożywczą i od lat konsekwentnie stawia na jakość. Jest wiodącym polskim producentem ketchupów, majonezów, musztard, sosów, dressingów i marynat. W ofercie znajdują się również koncentrat pomidorowy i ocet spirytusowy. Jedną z ostatnich innowacji są koncentraty bulionów: drobiowy oraz wołowy. Większość produktów oferowanych pod marką Roleski jest dostępna zarówno w wygodnych opakowaniach, przeznaczonych dla indywidualnych konsumentów (szklane słoiki/butelki PET), jak i w formatach dedykowanych dla rynku HoReCa (duże butelki plastikowe/wiadra/worki). Na etykietach prawie wszystkich naszych produktów znajduje się symbol przekreślonego kłosa, co oznacza, że są to certyfikowane produkty bezglutenowe. Wysokiej jakości technologia, najwyższej klasy urządzenia oraz automatyzacja etapów produkcji oraz procesów mycia kluczowych dla bezpieczeństwa wyrobów sprawiają, że znaczna część oferty to produkty bez konserwantów. W projektowaniu nowych wyrobów oraz udoskonalaniu smaku już istniejących, firma chętnie kieruje się sugestiami konsumentów.



Jakub Kołodziej, członek zespołu zarządzającego Roleski Sp. j., prelegent podczas IV Europejskiego Kongresu Jakości

Rodzinność i polskość to niewątpliwe zalety, które w połączeniu z wysoką jakością produktów, pozwalają nam z czystym sumieniem mówić o tym, że są one po prostu wysmienite. Jako rodzinna organizacja, mamy również bezsprzeczną przewagę nad przedsiębiorstwami, funkcjonującymi w ramach innych form organizacji, których rozproszony i często stosunkowo anonimowy akcjonariat oraz zawile procedury sprawiają, że nie mogą one tak szybko reagować na zmiany i tym samym wystarczająco sprawnie odpowiadać na potrzeby rynku oraz konsumentów. Uważamy wręcz, że to właśnie firmy rodzinne są przyszłością jakości, ze względu na ich elastyczność oraz prokonsumenckie nastawienie.



Klienci, aby żyć godnie i wygodnie, potrzebują przewodnictwa producentów

Parent M.

W warunkach konkurencyjnego rynku jakość produktów i usług stała się kluczowym kryterium wpływającym na sukces przedsiębiorstwa. Organizacje, które nie dbają o swoich klientów, nie mogą odnieść sukcesu. Wymagania systemów zarządzania jakością umożliwiają przedsiębiorstwom planowanie, utrzymanie, doskonalenie systemu, a także ukierunkowanie na dostarczenie wyrobów bezpiecznych dla konsumenta. Według normy PN-EN ISO 9000:2006 klient to organizacja lub osoba, która otrzymuje wyrób. Norma także wyraźnie podkreśla, że firmy są zależne od swoich klientów, dlatego zaleca się, aby rozumiały obecne i przyszłe potrzeby klienta, aby spełniały ich wymagania i podejmowały starania, aby wykraczać ponad jego oczekiwania. Zatem oznacza to, że klient nie tylko decyduje o wyniku finansowym organizacji, ale także o jej pozycji konkurencyjnej i wizerunku. Warto jednak zastanowić się kim jest klient XXI wieku?

W XXI wieku mamy do czynienia z prosumentem, posiadającym dużą wiedzę na temat produktów i usług związanych z daną marką, którą to wiedzę przekazuje innym. Prosument jest także bardziej świadomy swojej roli w relacjach z producentami. Świadomość ta ewoluowała od formalnego potwierdzania systemów, do rzeczywistych oczekiwań ryn-

Klient XXI wieku

KRÓTKA INSTRUKCJA OBSŁUGI

Dr Joanna Rosak-Szyrocka, członek Kapituły EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE®, adiunkt w Katedrze Inżynierii Produkcji i Bezpieczeństwa, Wydziału Zarządzania, Politechniki Częstochowskiej



ku i organizacji. Obecnie klienci oczekują ciągłego doskonalenia produktów/usług na coraz bardziej konkurencyjnym rynku. Ważny z punktu widzenia przedsiębiorstw staje się nie tylko wynik ekonomiczny, ale także pokazanie spełniania społecznej roli organizacji oraz sposobu traktowania zarówno konsumentów (klient zewnętrzny), jak i pracowników (klient wewnętrzny). Ich świadomość powoduje, że firmy muszą wsłuchiwać się w upodobania i gusta klientów oraz zmieniającego się ich stylu życia. Obecnie połowę osób w wieku produkcyjnym stanowi tzw. pokolenie „Millenialsów”, czyli roczniki lat 1980-2000. To pokolenie zorientowane na cel, pewne siebie, optymistyczne, niecierpliwe, które chce mieć wszystko „tu i teraz”. Dla pokolenia „Millenialsów” najważniejsi są znajomi. Pokolenie to cechuje duża wrażliwość społeczna.

To oni wybierają marki, które produkują ekologiczne opakowania, dbają o zwierzęta i chwala się produktami z EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE®. W celu zaspokojenia oczekiwań pokolenia „Millenialsów”, lokale usługowe i handlo-

we wykorzystują nowoczesne technologie tj. smartfony, tablety, czytniki kodów itp., które służą nie tylko prezentowaniu oferty, ale także umożliwiają szybką i sprawną obsługę klientów. Polscy „Millenials” należą do tzw. smart shopperów, gdy zauważą promocję, są w stanie zrezygnować z zakupu produktu/usługi ulubionej marki. Są oni lojalni wobec marek, które:

- zapewniają wysoką jakość produktów i usług,
- dbają o ochronę środowiska,
- są rozpoznawalne,
- zapewniają pozytywne doświadczenia,
- budzą zaufanie,
- wspierają akcje społeczne,
- angażują się w mediach społecznościowych,
- pasują do ich osobowości.

Wymagania konsumentów mogą być zaspokajane przez produkt o określonej jakości. Zgodnie z założeniami filozofii Total Quality Management, klient jest w centrum uwagi organizacji. Jednak nie wystarczy tylko spełnić wymagania klienta, należy zaoferować mu „coś więcej”, np.: dodatkowe cechy produktu, które nie tylko go zadowolą, ale dodatkowo dostarczą mu przyjemność. To właśnie klient jest ostatecznym sędzią podejmowanych wysiłków przez firmę. Satysfakcja klientów to cel działalności każdej organizacji, która zależy od wielu czynników tj. doświadczenia, wieku, poziomu zamożności oraz osobowości. Zadowolony klient jest klientem lojalnym, „żywą” reklamą dla organizacji, wpływa na poprawę wizerunku firmy, a także umożliwia poprawę efektywności przedsiębiorstwa. Bez jego zadowolenia nie można oczekiwać jego lojalności i wierności wobec firmy.

Przedsiębiorstwa wiedzą, że muszą dołożyć starań, aby klient został ulokowany w „sercu” modelu biznesu dla uzyskania przez niego satysfakcji, co znajduje wyraz w profilu oferty



Korzyści dla przedsiębiorstw, wynikające z satysfakcji klientów

nie szybkich i skutecznie wdrażanych decyzji dotyczących m.in. działań korygujących i zapobiegawczych. Przedsiębiorcy zdają sobie również sprawę, że posiadanie stosownych dokumentów oraz certyfikatów tj. m.in. European Quality Certificate (EQC) względem

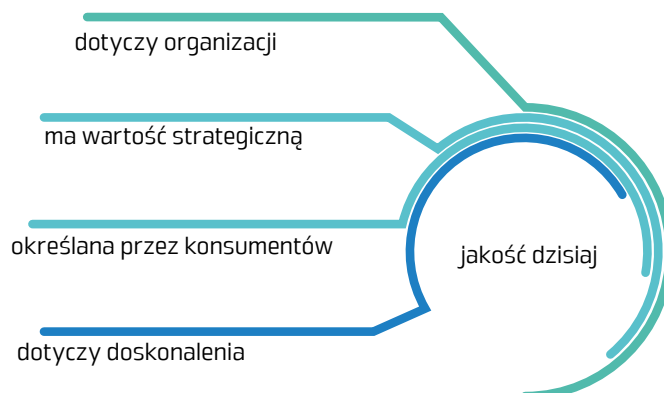
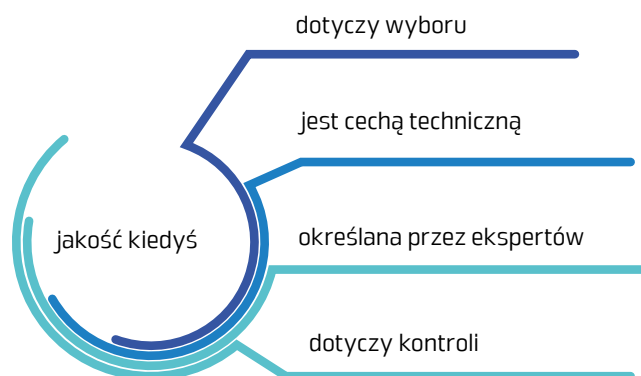
Certyfikat EQC jest dla nich świadectwem, rodzajem paszportu jakości, tym samym staje się ich wizerunkiem. Przedsiębiorstwa dążące do usatysfakcjonowania klienta powinny patrzeć na niego jak na kogoś, kto przynosi im wartość oraz kogoś, kto może spowodować utratę tej wartości, będąc niezadowolonym, a nawet poszkodowanym. W nowoczesnych systemach zarządzania, tradycyjnemu pojęciu „jakość” przypisuje się znacznie głębszy i szerszy sens.

Millenialsi wybierają marki, które produkują ekologiczne opakowania, dbają o zwierzęta i chwalą się produktami z EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE®.

firm. Metody i techniki stosowane w nowoczesnych koncepcjach zarządzania (ISO, TQM, nagrody jakości, znaki jakości, certyfikaty jakości) przyspieszają procesy dostosowawcze organizacji do zmieniającego się otoczenia. Wymusza to na zarządzających podejmowa-

produktów czy usług, umożliwia im sprzedaż na całym świecie, co w konsekwencji przyczynia się do wzrostu przewagi konkurencyjnej. Laureaci certyfikatu EQC są świadomi, że aby być konkurencyjnym muszą ciągle się rozwijać, doskonalić oraz wprowadzać innowacje.

Podążając za słowami Johna Banka, autora książki Zarządzanie przez jakość, należy pamiętać, że klient nie zależy od nas, to my zależni jesteśmy od niego. Klienci są celem naszej pracy, są sercem i celem naszego biznesu, polegają na nas, muszą stać się osią naszej działalności, a jakość musi sprostać ich wymaganiom teraz i w przyszłości. Należy pamiętać, że nowoczesne podejście do problematyki jakości musi być standardem w przedsiębiorstwach działających w warunkach gospodarki rynkowej.



Różnice w postrzeganiu jakości kiedyś i dzisiaj

partner kierunku:



Studia podyplomowe

Master of Business Administration



prestiżowy dyplom
E&Y Academy of Business



jeden z najlepszych
programów menedżerskich
w południowej Polsce



możliwość ubiegania się
o uprawnienia do zasiadania
w radach nadzorczych
Spółek Skarbu Państwa



specjalna sesja wyjazdowa
w centrum biznesowym
Szwajcarii – Zurychu



zajęcia w komfortowych
salach hotelu Holiday Inn



System
certyfikacji



międzynarodowy
certyfikat biznesowy



WYŻSZA SZKOŁA BIZNESU
DĄBROWA GÓRNICZA • CIESZYN • OLKUSZ • ŻYWIEC • KRAKÓW

świadczenie ukończenia studiów
Master of Business Administration



Program studiów MBA:

- Zarządzanie strategiczne
- Marketing i zarządzanie sprzedażą
- Finanse i rachunkowość
- Prawo cywilne i handlowe
- Zarządzanie zasobami ludzkimi (HR)
- Zarządzanie projektami i procesami
- Zespołowe projekty menedżerskie

Study visit ABMS w Szwajcarii
Trzydniowa sesja wyjazdowa w Szwajcarii



Na zajęcia zapraszają:



Dr Mateusz
Grzesiak



Jarosław
Olszewski



Dr Sabina
Ratajczak



Michał
Błęszyński



Dr Marcin Lis



Dr Anna
Syrek-Kosowska

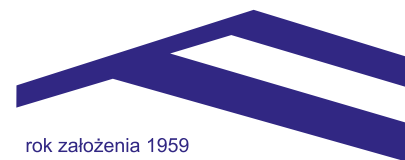
Z przyjemnością pomogę
w wyborze trafnej decyzji

Dr Magdalena Kot-Radojewska
Zastępca Dyrektora Studiów Podyplomowych
i Szkoleń

T: 32 295 93 11
E: mkot@wsb.edu.pl



60 lat SM „Metalowiec” z Wrocławia



rok założenia 1959

Od początku istnienia spółdzielni (1959 rok) jej zadaniem było budowanie mieszkań, zwłaszcza dla pracowników zakładów przemysłowych (szczególnie w latach 70-tych)

ZŁOTE LATA 70.

Zapotrzebowanie na mieszkania było ogromne. Przełomowym rokiem dla SM Metalowiec był rok 1979, kiedy wybudowaliśmy prawie 4000 mieszkań. Był to rekord wrocławski w budownictwie spółdzielczym, dzięki któremu powstały nowe osiedla: Nowy Dwór, Muchobór, Kąty Wrocławskie. Spełniliśmy misję społeczną, zapewniania godnego startu dla młodych rodzin – mówi **Jerzy Kruk**, prezes zarządu SM Metalowiec. To był dopiero początek, bo w historii wybudowaliśmy prawie 15 000 mieszkań.

Z INFORMACJĄ ZA PAN BRAT

Co było ważne dla rozwoju spółdzielni (obecnie 7500 członków) i jej obecnej siły ekonomicznej i samorządowej – to na pewno czynny udział członków w zarządzaniu spółdzielnią. Zaufanie, którym obdarzona jest spółdzielnia i samorząd, ma związek z przekazywaniem pełnej wiedzy i informacji na temat tego, co dzieje się w spółdzielni i współodpowiedzialność w podejmowaniu decyzji na każdym szczeblu zarządzania. Dzięki „otwartym drzwiom” w biurach zarządu i administracji każdy członek spółdzielni czuje się jak u siebie, co jest jakby oczywiste. Wszystkie punkty administracji i centra obsługi mieszkańców są dostosowane do osób starszych i niepełnosprawnych. Wiele nurtujących i aktualnych problemów, dotyczących m.in. zmieniającego się prawa spółdzielczego, poruszane są również w specjalnym czasopiśmie wydawanym i kolportowanym do wszystkich mieszkańców t.j. Gazecie Południowej. Dostępność wiedzy o sprawach spółdzielni i szeroka, rzetelna informacja jest podstawą demokracji bezpośredniej.

NIE MA RZECZY NIEMOŻLIWYCH

Nad każdą sprawą – nawet tą, pozornie nie do załatwienia, należy się pochylić i przeanalizować na wszystkie możliwe sposoby – podkreśla Jerzy Kruk. Współpracownicy, otrzymując zapytanie czy wnioski, zawsze szukają roz-

wiązań i starają się pomóc w każdej nurtującej mieszkańców sprawie. U nas nie ma pententów – są członkowie, którym trzeba pomóc – dodaje prezes.

ŻYWY POMNIK 50-LECIA

Praca SM Metalowiec to coś więcej niż tworzenie miejsc zamieszkania dostosowanych do współczesnych wymagań, dbanie o chodniki czy miejsca parkingowe. SM Metalowiec prowadzi działalność społeczno-wychowawczą. Współpraca ze szkołami, parafiami czy wspieranie lokalnych inicjatyw, to powszednie działania członków samorządu Metalowca. Spółdzielcze domy kultury i kluby skupiają dzieci i seniorów. W samych klubach seniorów uczestniczy ponad 200 osób. Za tę działalność spółdzielnia wyróżniona Złotym Laurem, przyznanym w 2013 roku przez Krajową Radę Spółdzielczą.

INWESTYCJA NA MIARĘ UWIEŃCZENIA 60 LAT

Ponad dwa lata temu zapadła decyzja o przebudowie pawilonu usługowo-handlowego przy ul. Grabiszyńskiej 240. Wymagało to dużej odwagi ze strony samorządu spółdzielni, bo było to na pewno przedsięwzięcie obarczone dużym ryzykiem. Udało się 9 czerwca 2017 roku i obiekt pod nazwą Tarasy Grabiszyńskie rozpoczął działalność. W miejscu starego kompleksu handlowego powstał jeden z najnowocześniejszych we Wrocławiu. To nie tylko miejsce zakupów, ale również rekreacji, rozrywki i spotkań mieszkańców okolicznych osiedli, bo oprócz znanych sieci handlowych, znalazły się inne, niezbędne na osiedlu usługi: poczta, bank, restauracja, apteka, przychodnia zdrowia i centrum sportowe. SM Metalowiec oddała również do użytku nowoczesny i komfortowy wieżowiec na ul. Grabiszyńskiej 309. Miejsce od początku cieszyło się ogromną popularnością (już na początku budowy wszystkie mieszkania były wykupione, co warto dodać przede wszystkim przez członków i ich rodziny). Efektem starań i nowych projektów jest otrzymanie specjalnego wyróżnienia, czyli JAKOŚĆ ROKU ZŁOTO w 12 edycji Europejskiego Certyfikatu JAKOŚĆ ROKU®.

Natalia Zarzeka





Wydobywcy innowacji

Bytomska spółka Glimarpol od 1995 roku udowadnia, że innowacyjność i dynamika rozwoju w branży górniczej czy hutniczej ma równie duże znaczenie jak cena i terminy płatności. Dotyczy to szczególnie małej mechanizacji, czyli dostępnego wachlarza narzędzi pneumatycznych, hydraulicznych, a także elektronarzędzi

W 2017 roku spółka zrealizowała projekt w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2014-2020 dla osi priorytetowej: III. Konkurencyjność MŚP dla działania: 3.2. Innowacje w MŚP. Wniosek zakładał wdrożenie nowatorskiej technologii, która posłuży uruchomieniu produkcji dwóch nowych urządzeń. Tak też się stało i do powszechnej produkcji trafiła między innymi pneumatyczna kotwiarka górnicza z podporą, z dolnym sterowaniem GMP-KP-PDS. Obecnie jest to jedyne tego typu narzędzie na rynku, dlatego na wniosek pomysłodawców została objęta ochroną w zakresie patentu oraz wzoru handlowego. – Kotwiarka składa się z trójstopniowej podpory teleskopowej oraz oddzielnego od niej układu sterowania. Ten ma nieruchome położenie i nie przesuwa się wraz z silnikiem umieszczonym na siłowniku, wysuwającym się na wysokość 3,5m. Kotwiarka została ponadto wyposażona



w dodatkowy uchwyt stabilizujący – podkreśla **Mariusz Mazur**, prokurent Glimarpol Sp. z o.o. – Urządzenie zyskało wiele pochlebnych opinii i bardzo dobrze przyjęło się na rynku – dopowiada. Podczas Międzynarodowych Targów Górnictwa, Przemysłu Energetycznego i Hutniczego „KATOWICE 2017” spółka zaprezentowała znaczną część swojej oferty sprzedażowej. Odwiedzający, prócz wspomnianej kotwiarki, mogli zapoznać się z działaniem nowej wiertarki pneumatycznej z kurtyną zraszającą. Stoisko Glimarpol wywołało niemałe zainteresowanie. W jego efekcie firma otrzymała wiele zapytań, w tym z Turcji i Chin, a także kilka zaproszeń na targi odbywające się w tych krajach, jak również w RPA. Z pewnością skorzysta z części z nich. Mariusz Mazur wspomina, że obecnie rozważają z których.



Bieżące kroki skupiają się na dalszym poszerzaniu oferty, tworzonej pod kątem możliwości sprzedażowych oraz rozwoju uwzględniającym nowe gałęzie działalności. W pierwszym przypadku trwają prace nad kotwiarką udarową. Pojawił się prototyp kotwiarki z lewymi obrotami, która wkrótce przejdzie fazę testów. W drugim, spółka zakupiła kopalnię piaskowca w Żarnowie, a także zakład kamieniarski w Chrzanowie. Jego zadaniem będzie obróbka pozyskanego surowca na płyty elewacyjne, kostkę, kominki, parapety, blaty etc. Powstał również oddział w Chinach, gdzie obecnie trwa kompletowanie maszyn. Koniec ubiegłego roku zaowocował również rozszerzeniem współpracy ze spółką Atlas Copco. Dzięki użyczonym liniom technologicznym w produkcji i sprzedaży Glimarpol już pojawiły się koronki, raczki czy żerdzie.

Katarzyna Krawiec

Dlaczego jakość, a nie cena, czyli jak wybrać tusz czy toner do drukarki?

W końcu udało nam się kupić upragnioną drukarkę. Bo choć dziś drukuje się coraz mniej, to czasem papierowy dokument jest potrzebny. A bieganie po niego za każdym razem do punktu ksero mija się z celem

Zakupiliśmy zatem drukarkę, zainstalowaliśmy ją i drukujemy na dołączonym startowym tuszu czy tonerze. Po jakimś czasie jednak produkt się kończy. I co teraz? Podpowiadamy, jak wybrać idealny tusz i toner.

ORYGINAŁ CZY ZAMIENNIK?

Ten, kto ma samochód i korzysta z usług mechanika, wie doskonale o co chodzi z częściami oryginalnymi i alternatywnymi. A że części eksploatacyjne zwykle do tanich nie należą, często decydujemy się na zamienniki. Te dobrej jakości, choć swoje kosztują, i tak opłacają się bardziej niż oryginały. Podobnie jest w przypadku materiałów eksploatacyjnych. Produkty oryginalne śmiało można zastąpić zamiennikami. Trzeba tylko wiedzieć, czym kierować się przy ich wyborze.

tylko informacyjny. Służą również naukowcom do określenia, które marki zbierają najwięcej pozytywnych opinii. W wyniku takiej analizy, przeprowadzonej przez jednostkę badawczą Polskiej Akademii Nauk, okazało się, że w zeszłym roku tusze marki Activejet były najlepiej oceniane przez polskich internautów w kategorii zamiennych tuszów do drukarek. To przyczyniło się do przyznania marce Activejet tytułu „e-jakość 2017”.

PO DRUGIE: TESTY I ZESTAWIENIA

Ten, kto już pochylał się nad tematem jakości czy wydajności materiałów eksploatacyjnych wie, że dobrym źródłem informacji o parametrach danego tuszu czy tonera są testy. Przeprowadzają je dla swoich czytelników niektóre czasopisma komputerowe. Sztab lu-

zdecydujemy się na zakup danego produktu, sprawdzić, jak wypada w takich testach. W zeszłym roku na przykład toner Activejet do drukarek laserowych HP został „Wyborem Redakcji” PC World. Nagrodzony produkt wyróżnił się bardzo wysoką jakością proszku drukują-

Activejet®

cego i całkowitą odpornością na ścieranie. Innym przykładem jest tusz do drukarki marki Activejet, który w teście PC World został wyróżniony w kategorii „Najlepsza wydajność” oraz „Najlepsza opłacalność”, gdyż koszt druku jednej strony był niemal dwukrotnie niższy od laureata drugiego miejsca.

PO TRZECIE: MIĘDZYNARODOWE CERTYFIKATY

Rynek alternatywnych materiałów eksploatacyjnych jest ogromny. Jednak wiele firm podchodzi do tego biznesu bez solidnego zaplecza i nie zapewnia certyfikacji swoim produktom. Walczy niską ceną dla klienta, za którą nie stoją żadne badania jakościowe, co często przekłada się na złą jakość i niską wydajność oferowanych produktów. Polityka ta powoduje, że producenci alternatywy, którym, tak jak marce Activejet, zależy na dobrych produktach i zadowoleniu klientów, muszą nie tylko sami stale kontrolować jakość wytwarzanych tuszów i tonerów, ale również sprawdzać je w niezależnych instytucjach, spełniających kryteria kontroli jakości. Satysfakcjonujący wynik takiego badania kończy się przyznaniem certyfikatu. A ten jest najlepszą informacją dla kupującego, że nie sięga po przysłowiowego kota w worku, tylko sprawdzony, certyfikowany produkt, który być może nie ma najniższej, rynkowej ceny, ale z pewnością dobrze spisze się w naszej drukarce.

Artykuł przygotowany
we współpracy
z marką Activejet®



PO PIERWSZE: OPINIE INNYCH UŻYTKOWNIKÓW

Badania zachowań konsumentów wskazują, że większość z nas przy wyborze produktu kieruje się opiniami innych. Trend ten jest bardzo silny w zakupach w sieci, gdzie internauci zostawiają swoje komentarze o obsłudze i zakupionych towarach. Notatki te mają walor nie



dzi w redakcyjnym zacisku bierze pod lupę wybrane produkty i sprawdza wszystko: od oznaczeń na opakowaniu, przez liczbę wydrukowanych stron, aż po odwzorowanie kolorów i cenę zadrukowanej kartki. Producenci alternatywy bardzo cenią sobie te zestawienia, bo są wiarygodnym źródłem informacji dla klientów o ich produktach. Warto więc, zanim

Droga Toyoty podnosi jakość nie tylko w firmach motoryzacyjnych

Wśród wielu kierunków rozwoju jakości wyróżnić można ten, stawiający na rozwój i odpowiednie zaangażowanie załogi. Pracownicy, biorący na swoje barki odpowiedzialność za jakość, powinni być zaangażowani w procesy doskonalące. Tak, aby odpowiednią jakość z jednej strony utrzymywać, ale i nieustannie poprawiać

Za wzór jakości od dziesięcioleci uważane są japońskie firmy motoryzacyjne, wśród których najczęściej wymieniana jest Toyota i jej system produkcji „Toyota Production System”.

Co sprawia, że udaje się osiągać tak dobre wyniki jakościowe? Czy Toyota robi coś szczególnego?

Wartości i system produkcyjny Toyoty

Podstawę podejścia kierowniczego stanowi „Droga Toyoty” (ang. „Toyota Way”), która określa wartości oraz definiuje zasady i zachowania. Jest to dla Toyoty droga dojścia do wysokiej jakości.

Dwie najważniejsze zasady – JIT i Jidoka:

- „Just in Time” często określa się jako produkcję dokładnie na czas. Najważniejsza w tej zasadzie jest minimalizacja zapasów i eliminacja nadprodukcji. JIT to dążenie do tego, aby produkcja uruchamiana była przez zamówienie klienta.
- Jest to zupełnie inne podejście od tradycyjnego, w którym najpierw coś produkuje się, a potem szukamy na to klienta. Pomysł wdrożenia JIT w firmach niezwiązanych

z motoryzacją kończy się niestety szybkim stwierdzeniem „my musimy mieć zapasy”.

- Jidoka definiuje sposób reakcji firmy na błędy. Najważniejsze jest wykrycie, zatrzymanie i usunięcie źródła problemu. Zaznaczyć należy, że usunięcie źródła problemu nie polega na wskazaniu pracownika, który zawinił i wymierzeniu mu odpowiedniej kary.

Obie zasady są bardzo wymagające i stanowią poważne wyzwanie. Bez zaangażowania całej załogi nie można nawet myśleć o podjęciu próby ich wdrożenia.

Skarbem firmy są jej pracownicy. To oni są dla mnie ważni

Pomysłowość pracowników

Do podstaw, na których oparty jest TPS, zalicza się również Kaizen (często tłumaczony jako ciągłe doskonalenie). Jest to metoda prowadzenia działalności oparta na nieustannym poprawianiu metod pracy. Aktywność pracowników, ich pomysły, próby usprawniania czy eliminacji błędów i problemów to właśnie kaizen. Powszechność tego zjawiska w Toyocie potwierdza liczba ponad mi-

liona corocznie wdrażanych pomysłów. Często stawia się pytanie, skąd bierze się tak duża skala tego zjawiska - co powoduje taką aktywność załogi?

Odpowiedzią na to pytanie niech będzie zdanie, które wypowiedział Sakichi Toyoda - założyciel firmy: „Skarbem firmy są jej pracownicy. To oni są dla mnie ważni.”

„Tych zasad nie da się skopiować”

Jest dużo opinii podkreślających wyjątkowość i niepowtarzalność zasad panujących w całym środowisku motoryzacyjnym. Uważam, że temat jest zbyt pochopnie traktowany i często zamykany w stwierdzeniu „oni mają długie serie produkcyjne”. Warto przytoczyć odpowiedź Taiichi Ohno na tego typu zarzuty: „Relacje między robotnikiem a maszynami zasadniczo są takie same, bez względu na to, czy chodzi o produkcję samochodów czy tkanin”.

Jeżeli myślimy o przyszłości, w której stawiamy na jakość, to musimy poszukiwać i bazować na najlepszych sprawdzonych zasadach i rozwiązaniach. Na pewno warto tutaj wziąć pod uwagę system działania Toyoty i to, w jaki sposób udaje się jej angażować pracowników.

Jakub Kocjan, LeanCenter.pl



Selerowa rewolucja

Z Adamem Różyckim, prezesem AGROS Sp. z o.o., laureatem CERTYFIKATU JAKOŚĆ ROKU® 2017 rozmawiamy o selerze naciowym i planach firmy na najbliższy rok

Czym dla Pana jest zdobycie Certyfikatu JAKOŚĆ ROKU®?

Zarówno dla mnie, jak i całej firmy, to wielka satysfakcja, zauważenie i wyróżnienie naszych starań o najwyższą jakość produktu. Nie spoczywamy na laurach – raz zdobyty certyfikat trzeba stale potwierdzać – tak jak jakość produkcji i logistyki. Godło certyfikatu JAKOŚĆ ROKU® – wykorzystamy m.in. na opakowaniach „Seler naciowego” naszej marki G’s.

Zima to czas na pomysły w agrobiznesie – czy seler naciowy czeka na wiosnę „nowe otwarcie”?

Chcielibyśmy Polaków „nauczyć” selera naciowego. Wprowadziliśmy coraz popularniejsze smaki selerowe z dipami. Pracujemy także nad wykorzystaniem w produkcji całej rośliny – część liściasta, która jest odpadem, zamierzamy przekształcić w mączkę selerową, która może być zdrowym zamiennikiem produktów, np. w zupkach instant.

Brzmi to jak opowieść wizjonera. Jest Pan jednak osobą, która ciężko pracuje by te wizje wcielać w życie – często działając na rzecz innych – nawet konkurencji.

To prawda, dotyczy to rejestrowania ŚOR, które jeszcze w Polsce nie były używane – dla dobra nas wszystkich. Ich brak powodował, że stosowano nielegalne, nieprzetestowane pestycydy – nie było to zdrowe. Jeśli inni producenci zaczną przestrzegać zasad, które my jako G’s stosujemy od lat, to razem doprowadzimy do zwiększenia popularności m.in. wartościowego selera naciowego.

Jaki zatem powinien być dobry seler?

Chrupiący, słodki i zdrowy! Kupując nasz seler konsumenci mogą mieć 100% pewności, że jest wyprodukowany w dobrej kulturze, zgodnie z restrykcyjnymi zasadami. Wciąż jednak istnieje przekonanie, że na giełdach warzywnych jest tylko zdrowa żywność, a przecież rolnik, który jest niewielkim producentem z braku doświadczenia i nieprzestrzegania zasad, może nie mieć pełnowartościowego produktu. U nas jakość jest priorytetem – certyfikaty, które posiadamy, począwszy od Certyfikatu

JAKOŚĆ ROKU®, przez GLOBAL G.A.P. Grasp po Tesco Nature, to potwierdzają.

Staramy się jednak „uczyć od zachodu” selera naciowego?

Tak, dzięki pracownikom, którzy są tzw. re-emigracją możemy u nas wprowadzać wypra-



cowaną w Anglii przez długie lata kulturę produkcji. Według analiz tamtych rynków różnice są jeszcze spore, np. w Anglii czy Hiszpanii seler naciowy jest tak popularny jak u nas marchew czy cebula. Jednak szybko gonimy te europejskie trendy.

A dlaczego warto seler naciowy wprowadzić do swojej diety?

Jest bardzo zdrowy, niskokaloryczny, no i bardzo smaczny – sprawdza się doskonale jako dodatek do pieczenia, sosów czy zup, a także jako przekąska do chrupania na surowo z dipami. Osobiście preferuję go na surowo lub jako główny warzywny dodatek do pieczenia mięs.

Agros to jednak nie tylko seler?

To także sałaty, buraki, marchew, cebula i kilka innych warzyw – w formie tradycyjnej, suro-



wej, jak i wstępnie przetworzonej. Stale pracujemy nad nowymi formami sprzedaży – mniejsze opakowania, zestawy itp. Póki co skupiamy się na zdrowych przekąskach. Chcemy też zaproponować szybkie do przygotowania dania: zestawy warzyw do zup, pieczenia, do woka czy na patelnię.

Wkrótce w sklepach możemy spodziewać się warzywnych „nowości”.

Tak, na półkach znaleźć będzie można sałaty i zioła – z możliwością posadzenia w domowym zielniku, razem z opakowaniem, które stanie się nawozem. Wśród nowości będą również buraczki, zarówno surowe i wstępnie przetworzone.

To wszystko przygotowane jest z jednoczesnym dbaniem o środowisko. Zwracacie dużą uwagę na bycie EKO i BIO oraz biodegradowalność opakowań.

Dbamy, by opakowania naszych produktów były bardziej biodegradowalne lub możliwe do kompostowania. Mamy także uprawy ekologiczne – to trend globalny, będzie coraz mniej dozwolonych środków ochrony, trzeba szukać nowych technik i zabiegów agrotechnicznych. Spowoduje to, że będziemy mieli coraz zdrowszą żywność – na tym nam wszystkim przecież bardzo zależy.

Dziękuję za rozmowę.

Marek Mróz



Dr hab. inż. Marek Roszak,
prof. PŚ, członek kapituły
EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE®

Uczenie się, jako droga do doskonałości

– RZECZ O „SZCZUPŁYM” MYŚLENIU

Rozwój każdej organizacji powinien stanowić świadome i ukierunkowane na cele - podążanie drogą doskonalenia. Doskonalenie to niekończący się proces związany z dążeniem do osiągania lepszych wyników. Któż z menadżerów nie oczekuje, nie dąży do tego, aby być kreatorem rozwoju swojej organizacji, przywódcą, który wyznacza kierunki i osiąga w wyniku ich realizacji stawiane przez siebie cele

W DRODZE KU DOSKONAŁOŚCI...

Nieustanne doskonalenie powinno stanowić drogę do doskonałości – uzyskania przez organizację przez pewien czas statusu lidera, bycia najlepszym, a po pewnym czasie zredefiniowania celów i podążania drogą doskonalenia, ku nowej doskonałości. W powyższym ujęciu, doskonałość stanowi formułę poszukiwania odpowiedzi o skuteczność i efektywność procesów w organizacji, stanowiąc paradygmat rozwoju każdej organizacji.

Współcześnie, jedyne i, wydaje się, najbardziej słuszne spojrzenie na zarządzanie organizacją opiera się na procesach, tak więc doskonalenie dotyczyć ma zarządzania procesami.

Zarządzanie musi opierać się na zrozumiałych i prostych zasadach, im bardziej skomplikowany będzie system, tym trudniej będzie o doskonalenie, a w szczególności rozwój tego, co stanowi istotę działalności każdej organizacji – doskonalenie procesów. Jednym ze współczesnych przejawów doskonalenia jest implemencja do organizacjach metod *lean*, mających na celu uproszczenie proce-

Jamesa Womacka i Daniela Jonesa opisanej w publikacji „*Lean thinking*” (*Szczupłe myślenie*), tworzenie szczupłego podejścia do zarządzania zmusza do dążenia do doskonałości przez stałe uczenie się i korektę własnych słabości. *Lean* można traktować zarówno jako filozofię zarządzania, polegającą na tworzeniu określonych zasad oraz mającą na celu osiągnięcie określonych wyników, ale również jako zbiór metod i narzędzi stosowanych przez organizację, która jako pierwsza je scharakteryzowała i z nich korzystała – co daje jej przewagę konkurencyjną.

Doskonalenie, jak również zarządzanie procesami, stanowią wymagania związane z organizacjami, znane i stosowane w normach ISO serii 9000 od 2000 roku, wymaganie nowe, które zostało określone w normie ISO 9001 z roku 2015 dotyczy zarządzania wiedzą.

ZATROSZCZYĆ SIĘ O WIEDZĘ...

Wiedzę zdobywa się w różny sposób – ale najczęściej w procesie uczenia, co powinno dotyczyć zarówno każdego pracownika, ale i systemowo - organizacji. Proces uczenia w ujęciu *knowledge management* to pozyskiwanie i przetwarzania wiedzy, przebiega na po-

normy ISO 9001 wymagań dotyczących zarządzania wiedzą. Dotyczy potrzeby określania i przetwarzania wiedzy utrzymywanej przez firmy i wiąże się z celowością zapewnienia funkcjonowania procesów oraz osiągnięcia zgodności oferowanych wyrobów i usług. Zastosowanie tego wymagania ma na celu zabezpieczenie organizacji przed utratą wiedzy, co współcześnie ma strategiczne znaczenie dla wielu przedsiębiorstw, ale także dla wspierania firm w zdobywaniu wiedzy, postulowane jest to przez wdrożenie działań określanych mianem – uczenia się w oparciu o doświadczenie. Przedsiębiorcy powinni przyjąć systemowe rozwiązanie w tym zakresie.

Uczenie się jest wpisane w działanie każdej osoby, nie zawsze odbywa się świadomie, co stanowi element zakłócający ten proces, gdyż nie wystąpi w jego ciągu etap refleksji, tak potrzebnej do oceny końcowego efektu. Z punktu widzenia efektywności, można uznać, iż brak tego ogniw stanowi pominięcie etapu krytycznej analizy, płynącej z doświadczenia, a mającej zdecydować o podejmowaniu właściwych decyzji. Nadmienić należy, iż krytyczna analiza dotyczyć powinna zarówno tych działań, które obciążone są ryzykiem, ale również tych, które przynoszą sukces organizacji.

CYKL UCZENIA SIĘ...

Learning cycle jest procesem „nabywania nowych elementów wiedzy i umiejętności, przypominania już funkcjonujących w systemie poznawczym jednostki oraz łączenia pierwszych z drugimi w procesie wykonywania zadań, analizy ich przebiegu, wyciągania wniosków oraz aplikowania ich w kolejnych

... powtórzę i wyciągnę wnioski,
... poprawię i będę dążył do doskonałości.

sów i przepływów, w celu uniknięcia błędów i marnotrawstw.

Odchudzona produkcja to możliwość produkowania, wykorzystując mniej wysiłku ludzkiego, czasu, urządzeń, a także miejsca, przy jednoczesnym ciągłym zbliżaniu się do osiągnięcia celu, czyli dostarczaniu swoim klientom tego, czego chcą. Jednomyslną opinią

ziomach: jednostki, grupy i całej firmy. Proces uczenia się jest jednym z ważniejszych procesów, jednakże jest słabo rozpoznawalny i słabo wykorzystywany w zarządzaniu, a w znacznej mierze odpowiada za ich doskonalenie.

Pozytywnym przejawem wskazania na znaczenie tego problemu jest włączenie do

zadaniach”, co zostało ujęte w cyklu zaproponowanym przez D. Kolbe: doświadczenie, analiza, konkluzja, adaptacja w „*Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*.” Pomimo faktu, iż uczenie wydaje się być nastawione na wyniki, to jednak istotniejszym jest sam proces, bezsprzecznie stanowiący sposób pogłębiania doświadczenia, a w konsekwencji kreowania wiedzy – jednej z najważniejszych wartości.

Obszarów i etapów kreowania wiedzy i jej wykorzystania w kontekście jakości, rozumianej jako doskonalenie, jest wiele w organizacjach. I tak dotyczy to kół jakości, pracy interdyscyplinarnych zespołów, w ramach przeprowadzania analiz jakościowych, z wykorzystaniem takich metod jakościowych jak: FMEA, QFD czy w ramach programów Kaizen – zgłaszania propozycji doskonalenia, a także podczas analiz niezgodności w procesie wytwórczym czy usługowym, a także zgłaszanych reklamacji.

Najbardziej znanym cyklem uczenia się jest tzw. cykl Deminga. Pierwotnie cykl autorstwa

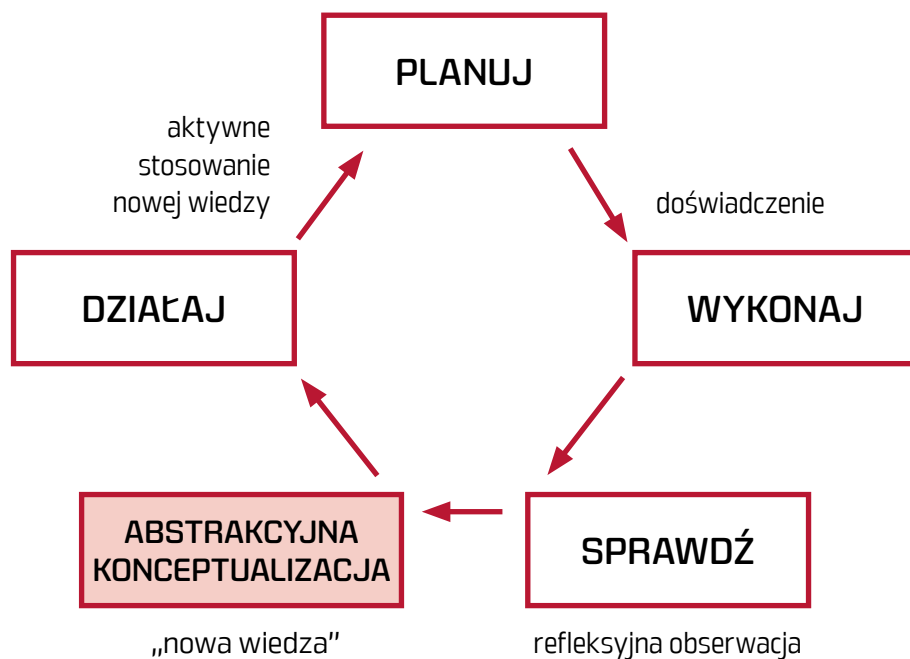
W.A. Shewarta, opierał się na składowych: Specyfikacja – Produkcja – Inspekcja, sekwencja ta przyjęła kształt koła i za sprawą E. Deminga stała się popularną i znaną formułą PDCA: *Plan – Do – Check – Act*, w latach 50.

XX w. zamiast słowa *Check* – występowało słowo *See* – zobacz. Cykl Deminga nazywany jest cyklem uczenia się i doskonalenia zarówno produktów, jak i procesów, stąd

współcześnie etap określany pierwotnie jako *See*, kolejno jako *Check* – obecnie przyjmuje znaczenie *Study* – badanie/uczenie się. Wykorzystanie cyklu PDCA ma na celu uświadamianie przez pracowników znaczenia rozwiązywania problemów, w wyniku czego organizacja podlega procesowi ciągłej, systematycznej poprawy, poprzez motywację pracowników do działań ulepszających procesy – stanowi to fundament koncepcji *Total Quality Management*.

Powyższe skłania do wskazania na istotne znaczenia procesu pozyskiwania wiedzy w procesie doskonalenia, poniżej zaproponowano połączenie cyklu Deminga w klasycznym ujęciu, z cyklem uczenia się Kolbe,

**„Powiedz mi a zapomnę,
Pokaż mi a zapamiętam,
Pozwól mi zrobić a zrozumiem.”
Konfucjusz**



Model doskonalenia oparty na cyklu Deminga z uwzględnieniem postulatów Kolbe dotyczących procesu uczenia się.

wskazując na niezwykle ważny etap konceptualizacji, jako tworzenia wiedzy, mającej zastosowanie w kolejnych etapach doskonalenia. To etap najważniejszy w procesie tworzenia innowacyjnych rozwiązań i poszukiwania wartości przewyższających standardowe spojrzenie na analizowany problem. To miejsce „narodzin” pomysłów, skutkujących wzrostem wartości podejmowanych działań, a więc skutkujących wzrostem konkurencyjności organizacji.

Menadżerowie powinni z wielką starannością i dbałością zachęcać do powszechnego partycypowania pracowników w zakresie tego etapu doskonalenia, nie tylko poprzez stosowanie określonych reguł i zachęt, ale przede wszystkim poprzez kreowanie i wdrażanie filozofii totalnego zaangażowania w proces jej kreowania.

Świadoma potrzeba „uczenia się” musi stanowić przeciwwagę dla kultury organizacji, w której panuje przekonanie, że tylko kierownictwo podejmuje decyzje i że przełożeni powinni znać odpowiedzi na wszelkie problemy oraz przekonanie, że to kierownicy, inżynierowie i inni specjaliści są od rozwiązywania problemów, a nie każdy pracownik.

Zastosowanie w organizacji podejścia opartego na modelu „uczenia się” powinno pozwolić na:

- generowanie nowych wartościowych pomysłów,
- kształtowanie wyższego poziomu świadomości uzyskanych korzyści,
- postrzeganie korzyści z opracowanych wdrożeń, jako rezultatu pracy zespołu,
- zwiększenie zaangażowania w rozwiązywanie problemów, jako czynnika determinującego sukces,
- spojrzenie na wyrób i proces z wielu perspektyw,
- generowanie zmian, umożliwiających uzyskanie lepszego wyniku dla procesu, lepszych wyrobów,
- zdobycie nowego doświadczenia,
- kształtowanie wśród pracowników podstaw systematycznej i konsekwentnej pracy ukierunkowanej na efekty,
- zwrócenie uwagi na potencjalne ryzyka, które mogą wystąpić podczas procesu, a w konsekwencji minimalizacja ryzyka niepowodzenia.

Proces uczenia się, zakorzeniony w procesie doskonalenia, musi stanowić rodzaj holistycznego spojrzenia na zagadnienia dotyczące organizacji, jej procesów, a w konsekwencji poszczególnych działań realizowanych w procesach – tak więc musi być realizowany wielopoziomowo.



Mirosław Bienioszek, członek kapituły
EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE®,
prezes zarządu qualityaustria
– Polska Sp. z o.o.,
konsul honorowy Austrii w Katowicach

Tak P R O S T O, jak to **możliwe**

Veni, vidi, vici – takimi słowami opisał swoje zwycięstwo Juliusz Cezar w piśmie do przyjaciela napisanym w 47 r. p.n.e. Poprzez swoje życie i liczne zwycięstwa został zapamiętany jako wielki strateg. Innym przykładem może być nasz Król Jan III Sobieski. „Wielki wódz”, „Wybawiciel”, „Wielki strateg”. W taki sposób mówią o nim w Polsce i Austrii, to on po zwycięstwie nad Turkami pod Wiedniem, w 1683 roku, sparafrazował słowa Juliusza Cezara, pisząc Venimus, Vidimus, Deus Vicit (pol. przybyliśmy, zobaczyliśmy, a Bóg zwyciężył)

JAKOŚĆ CZY JAKOŚĆ?

Czy zastanawiamy się nad tym, w jaki sposób my zapiszemy się w historii „naszej” firmy? Z moich dotychczasowych obserwacji wynika, że niewiele osób stawia sobie za cel stworzenie firmy, która trwale zapisze się w umysłach klientów jako marka, gwarant jakości w swoim segmencie. Często kierujemy się za to w naszym postępowaniu zwrotem „Tak dobrze, jak to jest potrzebne, tak prosto, jak to jest możliwe” Czy to jest właściwe postępowanie? Czy to jest właśnie ta nasza strategia na odniesienie sukcesu? Zapewniam, że kierując się takim przeświadczeniem, ani Juliusz Cezar, ani Jan III Sobieski nie odnieśli tych wspaniałych zwycięstw. Sukcesów nie odnieśli by również i firmy, które są przez wszystkich rozpoznawalne na rynkach światowych, jak np. Siemens, Philips, Mercedes, Kapsch, itp. Nie musimy przywoływać tylko tych największych korporacji. W grupie wybitnych są również butikowe marki, znacząco odróżniające się od konkurencji. Przykładem mogą służyć szwajcarskie manufaktury produkujące zegarki. Jednym z głównych kryte-



osób podało, że ważnym kryterium jest cena. Inne badanie opierało się na pobraniu próbek, które miały dać odpowiedź, jakie czynniki wpłynęły na odniesienie sukcesu przez firmy. Zgodnie z wynikami, najważniejszym kryterium jest jakość produktu, na drugim miejscu niezawodność, a dalej umiejętność dostosowania się do potrzeb klienta, ogólna cena produktu czy usługi, możliwość wsparcia oraz wyjątkowa technologia.

klientów największych 500 firm w Austrii, tzw. Hidden Champion. Wynika z niego jednoznacznie, że głównym kryterium dalszego

Pojęcie jakości wyrobów i usług jest jednym z podstawowych kryteriów, dzięki któremu firmy są w stanie wyróżnić się pozytywnie na rynku. Produkowanie wyrobów, czy też świadczenie usług bardzo dobrych jakościowo, to szansa dla osób zarządzających na zapisanie się w historii tych firm jako strategów, którzy przyczynili się do zbudowania czegoś wspaniałego. Bez wysokiej jakości nie mamy dzisiaj szans na bycie lepszym od konkurencji. Wówczas stwierdzenie przywołane wcześniej „**Tak dobrze, jak to jest potrzebne i tak prosto, jak to jest możliwe**” jest dobre, ale tylko na chwilę. Nie ma co liczyć na długotrwały efekt. Proponuje więc inne podejście: „**Tak prosto, jak to jest potrzebne, tak dobrze, jak to jest możliwe**”.

**Tak prosto, jak to jest potrzebne,
tak dobrze, jak to jest możliwe.**

riów ich popularności jest wysoka jakość, utożsamiana z niezawodnością, wyjątkowością i, co również symptomatyczne, bardzo wysoką ceną.

CO OCENIAJĄ KLIENCI?

Prof. dr Georg Jungwirth na Uniwersytecie w Graz przeprowadził badanie w grupie

polecenia produktów lub usług jest wysoka ocena przez obecnych klientów. Tak twierdzi 25% badanych. Drugie tyle zwraca uwagę, że aby polecić firmę komuś innemu, niezbędna jest świetna obsługa. Z kolei 14% respondentów swoją uwagę kieruje na jakość produktów lub usług. Co ciekawe, tylko 5%

W trosce o seniorów

Rozmowa z **Danutą Hanną Jakubowską**, rzecznikiem prasowym Przedsiębiorstwa Farmaceutycznego LEK-AM Sp. z o.o.

Nie minę się z prawdą jeśli stwierdzę, że LEK-AM jest jedną z najdynamiczniej rozwijających się firm farmaceutycznych na polskim rynku.

Tak, od 18 lat jednym z najważniejszych celów działalności firmy LEK-AM jest stały rozwój i dostarczanie pacjentom nowoczesnych leków generycznych w przystępnej cenie. Zwiększenie mocy produkcyjnych idzie w parze z wdrażaniem najnowszych technologii produkcji leków, w celu zapewnienia jak najwyższej jakości tych preparatów. Prowadzimy wytwarzanie: niesterylnych postaci stałych (tabletki, tabletki powlekane, kapsułki – przyp. red.), serii do badań klinicznych – przyszłych produktów leczniczych, produktów porównawczych, serii placebo, serii do badań bio-równoważności produktów leczniczych, dla których spółka ubiega się o pozwolenia na dopuszczenie do obrotu.

Który z Państwa produktów jest najbardziej znany?

Najbardziej rozpoznawalna, także dzięki nazwie, jest Melatonina LEK-AM, od 2015 roku niekwestionowany lider kategorii Calm&sleep. To ważny polski produkt leczniczy, stosowany w zaburzeniach rytmu snu, które dotyczą coraz większej populacji.

Od początku działalności stawialiśmy na innowacyjność, w zakresie procesów wytwarzania i oferty produktowej

W jaki sposób LEK-AM troszczy się o zdrowie osób starszych?

Od początku działalności stawialiśmy na innowacyjność, m.in. w zakresie procesów wytwarzania i oferty produktowej. Nasze preparaty zawierają najnowocześniejsze substancje czynne i zyskały status liderów sprzedaży w swoich klasach terapeutycznych. Podstawą tego sukcesu jest najwyższa jakość farmaceutyków oraz innych produktów. Tylko w roku 2017 wprowadziliśmy na polski rynek dwa nowoczesne leki na receptę, jeden z obszaru pulmonologii, a drugi to witamina D3 w dawkach 30 tys. jednostek i 7 tys. jednostek.

Poza lekami na receptę oraz bez recepty, firma oferuje także suplementy diety. Dostrzegając problem niskiego poziomu potasu w części populacji (głównie osób starszych), LEK-AM wprowadził zaawansowane technologicznie i w przystępnej cenie suplementy diety, przeznaczone do uzupełniania potasu Katelin+SR oraz żelazo Szelazo+SR, (SR - oznacza przedłużone uwalnianie), a ostatnio KatelinMagB6.

W trosce o prawidłowe funkcjonowanie układu moczowego, przedsiębiorstwo opracowa-



ło suplementy diety Furoxin (zawierający ekstrakt z żurawiny i pokrzywy) i Prostaceum, produkt dla mężczyzn wspierający prawidłowe funkcjonowanie prostaty oraz Nefrocal, wspierający wydalinicze funkcje nerek poprzez zawartość m.in. ekstraktu z ziela skrzypu polnego.

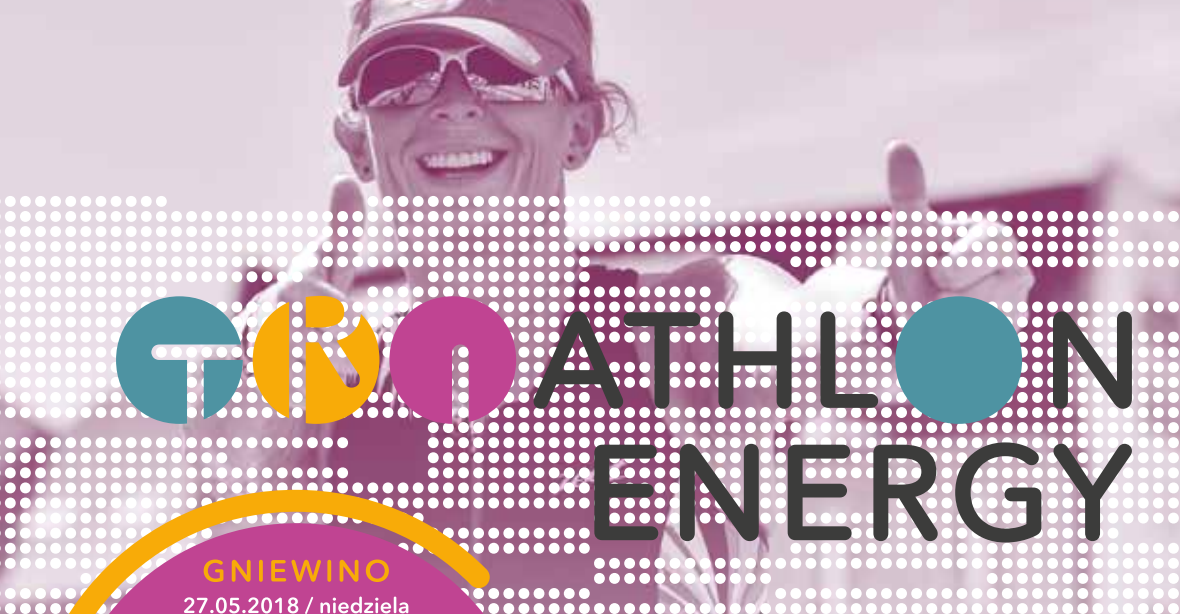
W 2017 roku firma LEK-AM wprowadziła na rynek suplementy diety AdCort Plus, czyli preparat witaminowy, zawierający witaminy A, D (1000IU), E i K oraz Orton Flex Cartistruct. Poszerzył on rodzinę już istniejących suplementów diety Orton Flex saszetki oraz Orton Flex kapsułki. Został stworzony z myślą o osobach, które cenią sobie aktywny styl życia i chcą w sposób kompleksowy zadbać o swoje stawy.

Upredzając pytanie, w planach mamy kolejne wprowadzenia.

I zapewne od tego miejsca rozpoczniemy naszą następną rozmowę. Tymczasem dziękuję i życzę pomyślnej realizacji planów.

rozmawiała: Katarzyna Krawiec





TRIATHLON ENERGY

GNIEWINO

27.05.2018 / niedziela

STAROGARD GD.

16.06.2018 / sobota

LIDZBARK WELSKI

01.07.2018 / niedziela

BEŁCHATÓW

22.07.2018 / niedziela

CHEŁMŻA

19.08.2018 / niedziela

MRAŁOWO

02.09.2018 / niedziela

NAJSZYBCIEJ ROZWIJAJĄCY
SIĘ CYKL IMPREZ
TRIATHLONOWYCH
W POLSCE

www.triathlonenergy.pl



GNIEWINO



STAROGARD
GDANSKI



LIDZBARK
WELSKI



BEŁCHATÓW



CHEŁMŻA



Mrałowo

MIASTA GOSPODARZE

Leier[®]

Budowanie w dobrym stylu...



www.leier.pl

Inwestujemy w mieszkańców



Podstawę dobrego funkcjonowania spółdzielni mieszkaniowych stanowi dziś umiejętność współpracy z otoczeniem, w połączeniu z rozsądną i efektywną polityką finansową. Przykładem zarządzania według takiego modelu jest Spółdzielnia Mieszkaniowa „Śródmieście” z Gliwic, która od pięciu lat posiada certyfikat jakościowy i podejmuje liczne działania, pozwalające na ciągłą poprawę komfortu życia mieszkańców

Jesienią 2017 roku Spółdzielnia obchodziła jubileusz 25-lecia istnienia. Powstała, w efekcie podziału, jako jedna z kilku mniejszych następczyni Gliwickiej Spółdzielni Mieszkaniowej. Swoim zasięgiem obejmuje 5 administracyjnie wydzielonych osiedli, 70 budynków, lokale użytkowe, zarządza nieruchomościami wspólnot i skupia prawie 2900 członków.



– Od samego początku troszczymy się o bezpieczeństwo życia, połączone z estetyką budownictwa. Z dumą prezentujemy zadbanej rejon, obfitujący w rosnący standard nieruchomości. Przeważająca część zasobów przeszła kapitalne remonty dachów, balkonów, klatek schodowych, instalacji wewnętrznych, stolarki okiennej. Cały czas prowadzimy prace termomodernizacyjne, sukcesywnie wymieniamy windy, budujemy nowe podjazdy dla niepełnosprawnych, drogi czy chodniki. Na prośbę lokatorów zakładamy monitoring. Dla aktywnych stworzyliśmy siłownię pod chmurką i już wiemy, że w najbliższym czasie pojawią się kolejne – podkreśla

Stanisław Kolanus, prezes zarządu Spółdzielni Mieszkaniowej „Śródmieście” w Gliwicach. – Długotrwały wkład pracy, wizja wspólnego celu, trafne decyzje oraz realizacja konkretnych działań, przyniosły nam zaufanie mieszkańców i otoczenia. To dla nas bardzo ważne – dodaje.

Tylko w minionym roku Spółdzielnia uzyskała kilka kluczowych tytułów. Otrzymała między innymi Filar Spółdzielczości. Śląska Izba Budownictwa odznaczyła ją natomiast Śląską Wielką Nagrodą Budownictwa 2017, a samego prezesa wyróżnieniem osobowym – Autorytet Budownictwa i Gospodarki Śląskiej 2017.



Podtrzymała również wysokie standardy jakościowe i w 2018 roku przejdzie ponowny audyt ze strony Fundacji Qualitas, niezbędny do uzyskania EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE®.

„Śródmieście” to nie tylko budynki. To przede wszystkim odpowiednie podejście do mieszkańców. Troska i opieka uwzględniająca potrzeby osób niepełnosprawnych, w podeszłym wieku lub schorowanych. Kontakt z rodzinami, opieką społeczną, osobista pomoc w ramach posiadanych kompetencji czy społecznej odpowiedzialności biznesu. To też dbałość o wychowanie najmłodszych, kształtowanie ich wrażliwości przez dostęp do kultury, zapewniany przez dziecięcy klub Mrowisko. Wyjazdy na zimowiska, obozy, zajęcia tematyczne, imprezy okazjonalne czy po prostu zabawy.

Katarzyna Krawiec



Piotr Ubich, menedżer produktu ds. ochrony danych, DEKRA Certification Sp. z o.o.

Znaczenie OCHRONY DANYCH w systemach jakości

Bezpieczeństwo danych osobowych może stanowić część systemu jakości, dzięki wykorzystaniu gotowych narzędzi zarządczych. Pozwalają one wykazać wydajność procesów i zgodność organizacji z wymaganiami prawa oraz zwiększyć zadowolenie klienta

Ochrona danych osobowych jest obecnie jednym z dominujących obszarów wymagań prawnych, ale i jakościowych, z uwagi na regulacje unijnego rozporządzenia RODO (zacznie być stosowane w UE od 25 maja br.). Kwestie bezpieczeństwa danych osobowych stają się istotne na każdym z etapów cyklu życia informacji i procesów organizacji.

Wymóg dostosowania firmy do rozporządzenia RODO dotyczy niemalże wszystkich podmiotów działających na terenie UE, które w toku działalności gromadzą i przetwarzają dane. Naruszenie zasad RODO niesie za sobą ryzyko zarówno sankcji – wysokich kar pieniężnych, jak i zagrożeń dla ciągłości działania organizacji oraz jej reputacji na rynku. Znormalizowane systemy jakości oferują narzędzia wspierające dostosowanie się podmiotów do nowych uwarunkowań prawnych, w tym np. RODO.

Już na etapie definiowania strategicznych kierunków działania organizacji, może zostać uwypuklona kwestia ochrony danych (np. w formie zapisów polityki oraz celów systemu jakości). Będzie to stanowić istotny sygnał dla klientów, pracowników i zewnętrznego otoczenia organizacji, że bezpieczeństwo informacji jest dla niej priorytetową kwestią. System jakości w organizacji wymusza też wskazanie odpowiedzialności za monitorowanie, analizę i przegląd wymagań prawnych (również w obszarze ochrony danych) oraz identyfikację i monitoring ważnych czynników i wymagań zainteresowanych stron w kontekście zagrożeń i szans ochrony informacji.

W znormalizowanych systemach jakości, w zakresie uzyskiwania pożądanego wyni-



ków w obszarze bezpieczeństwa danych, stosowane jest podejście systemowe. Służy ono uzyskaniu pełniejszego obrazu cyklu życia informacji, odpowiedzialności i uprawnień za poszczególne operacje przetwarzania, przepływu danych pomiędzy działami i organizacjami oraz systemów ich przetwarzania. Podejście systemowe pozwala też zidentyfikować luki i nieefektywne operacje.

Przy planowaniu przebiegu procesów i operacji przetwarzania danych należy uwzględnić zjawisko niepewności w osiąganiu celów (np.

kresie nadzorowania udokumentowanej informacji).

Przetwarzanie danych i związane z nimi ryzyka występują na każdym etapie procesu. Bez skutecznych procesów szkoleniowych, w ramach systemów jakości, utrudnione jest uzyskanie efektu w postaci wiedzy i oczekiwanych postaw personelu w zakresie bezpieczeństwa informacji.

Systemy jakości obejmują ponadto zobowiązanie do współpracy z wiarygodnymi dostaw-

Art. 5, ust. 2 RODO wprowadza tzw. zasadę rozliczalności – to jest obowiązek wykazania przez administratora danych w każdej organizacji, że wdrożyła ona przepisy rozporządzenia

zagrożenie naruszenia praw i wolności podmiotów danych oraz interesów administratora danych). Zarówno systemy jakości, jak i ochrona informacji, wymagają stosowania oceny ryzyka. Stosowane w systemach jakości narzędzia oceny ryzyka można wykorzystać do spełnienia wymagań Rozporządzenia RODO. Art. 5, ust. 2 RODO wprowadza tzw. zasadę rozliczalności – to jest obowiązek wykazania przez administratora danych w każdej organizacji, że wdrożyła ona przepisy rozporządzenia. W tym przypadku również z pomocą przychodzą normy dotyczące systemów jakości, które proponują gotowe rozwiązania w za-

camy zewnętrznymi, przetwarzającymi dane osobowe. Mogą oni zostać włączeni w programy kwalifikacji i okresowej oceny w uwzględnieniu aspektu bezpieczeństwa danych, co umożliwi ich monitorowanie.

Systemy jakości oferują jeszcze całe spektrum narzędzi, pomocnych w zapewnieniu zgodności z wymaganiami RODO, takich jak postępowanie z wyrobem niezgodnym czy audyty wewnętrzne; narzędzi, które mogą istotnie wesprzeć organizację we wdrożeniu i utrzymaniu mechanizmów właściwego zabezpieczenia danych i informacji.

Kompozytorzy przestrzeni



24 lata temu obraz Szczecina zaczął się dynamicznie zmieniać. Obiekty powstające w mieście wywarły bowiem spory wpływ zarówno na architektoniczny wizerunek tego miejsca, jak i na dotychczasowy komfort życia. W efekcie tych działań mieszkańcy korzystają dzisiaj z synergii, jaką jest możliwość posiadania nowoczesnych apartamentów, w atrakcyjnych lokalizacjach i z zachowaniem historycznego klimatu tej przestrzeni

Firma Siemaszko, biorąc aktywny udział w tym procesie, podjęła wyzwanie, analizowała, przewidywała i rozważnie inwestowała, dlatego zyskała status rozpoznawalnej marki i uchodzi dzisiaj za czołowego dewelopera w okolicy. Prowadzi swój bank ziemi, wyszukując i skutecznie nabywając kolejne grunty, a przy tym buduje tylko z własnych środków, co czyni ją niezależną od banków, kredytów i wahań rynkowych. Klientom gwarantuje bezpieczeństwo terminowego zakończenia prac, pewność na-

bycia solidnie wykonanej inwestycji oraz możliwość skorzystania z rządowego programu dopłat MdM lub oferty kredytowej – Pakiet Bezpieczne Kupno. – *Tworzymy obiekty dla Szczecina, Międzyzdrojów i Świnoujścia.*

Sukces budujemy na doświadczeniu i świadomości celów, jakie nam przyświecają, a przy okazji kapitalizujemy fundusze. Chcemy mieć realny wpływ na wizerunek miasta. Proponujemy architekturę niekonwencjonalną, która równocześnie wpisze się w klimat danego miejsca, wydobędzie jego naturalny potencjał i odpowie na rodzące się potrzeby – mówi Lesław Siemaszko, właściciel firmy Siemaszko – Mamy naśladowców, więc pokuszę się o stwierdzenie, że jesteśmy kompozytorami przestrzeni, za którymi podążają inni, odtwórcy – konkluduje.

W ofercie firmy znajdujemy szeroki wachlarz inwestycji, różniących się lokalizacją, ceną, ale każdorazowo wykonanych z materiałów najwyższej jakości i dopracowanych w najmniejszym calu. W standardzie, w każdym budynku deweloper zapewnia m. in. parkingi podziemne, windy z poziomu garażu, balkony lub tarasy, komórki lokatorskie, drewnianą stolarkę okienną, instalacje światłowodowe, funkcjonalnie zagospodarowaną przestrzeń wokół, a także lokale usługowe na parterze. Obecnie realizuje ponad

dziesięć inwestycji i sprzedaje gotowe mieszkania na Osiedlu Polonia, Nowych Fortach, Osiedlu pod Gwiazdami czy przy ul. Królewicza Kazimierza.

Niebawem rozpocznie kilka kolejnych projektów. Wśród nich rewitalizację zabytkowej kamienicy w centrum, która posłuży jako tkanka do stworzenia nowej formy i budowę prawdziwej perły polskiego Bałtyku – Promenady Gwiazd 5 w Międzyzdrojach.

W ciągu trzech lat w pierwszej linii brzowej, tuż obok plaży, staną dwa luksusowe apartamentowce. Wypełnią tym samym lukę w nadmorskiej ofercie kurortu, podkreślą jego potencjał i zapewnią infrastrukturę hotelową na zachodnim poziomie. Plan zakłada, że na przestrzeni 4000 m² wyrosną dwa 17-piętrowe budynki, każdy o wysokości 55 metrów. Będą skrywać 300 luksusowych lokali z doskonałym widokiem na morze i prywatnym zejściem wprost na plażę. Na parterze, do dyspozycji wypoczywających, oddane zostaną eleganckie lokale usługowe, m.in. basen, kluby fitness, salony piękności czy restauracje. Proces budowy odbędzie się w oparciu o najnowocześniejsze technologie i materiały z najwyższej półki. Firma Siemaszko już poszukuje kolejnych nadmorskich terenów inwestycyjnych. Bardzo prawdopodobne, że wraz z oddaniem Promenady Gwiazd rozpocznie kolejną wyjątkową realizację.

Katarzyna Krawiec



Osiedle Pod Gwiazdami



Promenada Gwiazd 5

PUSH vs PULL

O co chodzi z tym angażowaniem?



Przywództwo trafiło do ISO 9001. Nareszcie! O przywództwie, jako podstawowej zasadzie zarządzania jakością, mówiła oczywiście norma ISO 9000: Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia. Jednak w ISO 9001 słowa takiego nie było. Była „Odpowiedzialność kierownictwa”, jednak... słowa czynią różnicę.

W nowej wersji normy 9001 opublikowanej w 2015 roku znajdziemy już rozdział „Przywództwo”, w którym można przeczytać o wymogu „angażowania, kierowania i wspierania osób, które mają wpływ na skuteczność zarządzania jakością”. W ISO 9000, w ramach przykładów działań, pisze się m. in. o stwarzaniu warunków, w których ludzie są zaangażowani w osiąganie celów jakościowych organizacji, promowaniu współpracy w całej organizacji oraz ułatwianiu otwartej dyskusji i dzielenia się wiedzą oraz doświadczeniem. Angażowanie oznacza włączenie – **partycypację pracowników w tworzeniu i rozwijaniu systemu**. Dzięki temu zapewniamy, że każdy akceptuje i rozumie dlaczego i co należy zrobić, aby konsekwentnie działać i utrzymać system.

NAKŁANIANIE CZY MOŻE KONSULTOWANIE?

Pojawia się kluczowe pytanie – jaki styl przywództwa sprawdzi się lepiej? Nie pomoże tego osiągnąć zarządzanie typu PUSH. PUSH nie angażuje ludzi, tylko narzuci im pewien sposób działania, bo koncentrujemy się na wyznaczaniu wizji, celów czy zadań według własnego, szefowskiego pomysłu. Zadziała jednak zarządzanie typu PULL, w którym włączamy ludzi w tworzenie rozwiązań, zachęcamy ich do wspólnej analizy i przedstawiania pomysłów. Działając PULLowo wierzymy, że siła i główna wartość firmy tkwi w ludziach, a naszą rolą jest odkryć ją i wzmocnić. Jak pisze Keith Ingels: „Manager Pull dzieli się doświadczeniem oraz wiedzą związaną z wyzwaniem i jest odpowiedzialny za prowadzenie oraz ułatwianie dyskusji”.

I tu pojawia się przestrzeń dla podejścia facylitacyjnego lub coachingowego. To modne ostatnio słowa w obszarze działań rozwojowych. Facylitacja, w słowniku pojęć szkoleniowych PIFS, definiowana jest jako „ułatwianie działania innym poprzez stworzenie warunków, w których zespoły lub grupy wypracowują swoje własne rozwiązania

i pomysły”. Coaching natomiast to „partner-ska współpraca z klientami w prowokującym do myślenia i kreatywnym procesie, który inspirowanie ich do maksymalizacji swojego osobistego i zawodowego potencjału” (za Kodeksem Etycznym ICF).

Reasumując: Stosując styl zarządzania PULL i korzystając z doświadczeń facylitacji lub coachingu, można faktycznie zaangażować ludzi w tworzenie i rozwijanie SZJ.

LICZY SIĘ PO(D)STAWA

U podstaw działania facylitatora i coacha leży bardzo konkretne nastawienie: zaufanie do potencjału ludzi i kreowanie przestrzeni do samodzielnego myślenia, działania i rozwoju. Różne szkoły mają różne założenia. Podzielię się postawą ZNAM w odświeżeniu biznesowej – modelem, który mi przyświeca, jako facylitatorowi, pracującemu metodą Clean Coaching. Zapraszam do wypróbowania jej w pracy nad tworzeniem i rozwojem SZJ.

Z JAK ZAUFANIE DO PROCESU I DO KLIENTA

Zapraszając ludzi do wspólnej pracy nad SZJ, przyjmujemy założenie, że posiadają oni potencjał do wypracowania dobrych dla siebie i organizacji rozwiązań. Twoją rolą jest stworzyć warunki, w których będą mogli to zrobić w swoim własnym tempie i na swój własny sposób.

Jak to zrobić?

1. Pomagasz zdefiniować pytanie, na które szukacie odpowiedzi, cele, jakie chcecie osiągnąć oraz określić warunki brzegowe, w których się poruszacie. Wcześniej upewniasz się, że ludzie posiadają niezbędną wiedzę, by nie błądzili we mgle lub nie odkrywali Ameryki.
2. Dbasz o to, by domknąć proces i zachęcasz do przełożenia wyników dyskusji na konkretne praktyczne rozwiązania i działania do wykonania. Wspierasz w określeniu, jakie zasoby są niezbędne, by ludzie mogli działać oraz jak i skąd mogą je zdobyć. Później – wcielając się znowu w rolę menedżera – pomagasz je zapewnić.

3. A pomiędzy tymi dwoma etapami? Oddajesz pole ludziom. Nie poddajesz własnych sugestii, pomysłów, rozwiązań. Nie przyspieszasz, bo według Ciebie proces trwa zbyt długo. Tu obowiązuje zasada „take Your time” (acz pamiętając o ustalonych wcześniej ramach). Twoją rolą jest „jedynie” upewnianie się, czy ludzie idą we właściwym kierunku i wspieranie, by szło im się jak najsprawniej (czyli zadbanie o proces).

N JAK NEUTRALNOŚĆ

Podczas wspólnych przemyśleń nad doskonaleniem SZJ rolą managera jest wspierać pracowników w znalezieniu najlepszych – według nich – odpowiedzi i rozwiązań, a nie pokierować dyskusją tak, by wpadli na z góry określone pomysły. Niby oczywiste, jednak wcale nie łatwe, jeśli jesteśmy zaangażowani w temat (a przecież jesteśmy). Pomaga w tym przyjęcie postawy, którą nazywam „be empty”. Najlepiej, jeśli nie mamy w ogóle swoich przemyśleń i pomysłów.

Jak to zrobić?

1. Zadając pytania unikasz sugestii, podpowiedzi, przeformułowań, dodawania jawnych i ukrytych założeń oraz innych technik, które mogą wpłynąć na tok myślenia innych.
2. Podsumowując i zbierając pomysły oraz przemyślenia nie parafrazujesz ich swoimi słowami – używasz słów, które wypowiadali inni. Bo Twoje słowa to nie ich słowa, a więc w konsekwencji nie ich rozwiązania i mniejsze zaangażowanie.
3. Neutralność przejawia się także w postawie: braku wymownych spojrzeń czy akceptujących lub negujących gestów, miny, pozycji. Każde takie zachowanie może być odebrane jako sugestia lub ocena.

A JAK AKCEPTACJA

Jeśli chcemy zachęcić do otwartego i szczerego dzielenia się przemyśleniami na temat istniejących w systemie zarządzania rozwiązań, to zapomnijmy o ocenianiu ludzi i ich wypowiedzi. Powinniśmy dążyć do stworzenia bezpiecznej przestrzeni, w której współ-

pracownicy nie boją się mówić. Kluczem jest tu *uwaga*.

Jak to zrobić?

1. Warunek konieczny: Szanujesz (i tworzysz warunki, by inni szanowali) różnorodność poglądów, odmiennosć postaw, sposobów myślenia, doświadczeń. Dajesz do tego prawo, a nawet zachęcasz.
2. Nie tylko sam nie oceniasz wypowiedzi



ludzi, ale też dbasz, by inne osoby tego nie robiły. Pisząc o ocenie mam na myśli wypowiadanie opinii o tym, co i jak mówią inni (dobre, złe, głupie, mądre, sensowne itp.).

3. Nie robisz założeń, co do znaczenia wypowiadanych słów, i nie doszukujesz się w nich ukrytego sensu czy celu. Upewniasz się też, że inne osoby tego nie robią. Jeśli rodzi się jakaś wątpliwość, nie jednoznaczność – zawsze wprost pytasz, jakie znaczenie kryje dane słowo lub stwierdzenie dla osoby, która je wypowiedziała. W ten sposób uczysz też szacunku, uważności i otwartości w relacjach.

M JAK MINIMALIZM

Jako szefowie, którzy chcą uruchomić głowy swoich ludzi do tworzenia i rozwoju systemu, potrzebujemy zadbać o to, aby było nas jak najmniej. I komunikacyjnie i fizycznie (stanie nad innymi podczas spotkań) i mentalnie (to nie miejsce dla osoby, która potrzebuje być w centrum uwagi). W ten sposób uwalniamy przestrzeń, w której ludzie mogą zaangażować się. Jeśli dodatkowo dobrze zaopiekujemy się całym procesem to wypracowane przez naszych pracowników sposoby działania i rozwiązania będą bardziej użyteczne i aktualne w późniejszej praktyce. Bo będą ich własne.

CZY JEST TU JAKAŚ WISIENKA?

Od wielu lat mówi się o coachingowym stylu zarządzania, który często sprowadzany jest do nauki konkretnych narzędzi pracy z pojedynczym pracownikiem, grupą lub zespołem. Podejście Clean Coaching też ma oczywiście swoją *skrzynkę narzędziową*. Jednak techniki i narzędzia mogą się zmieniać. To, co jest stałe, to baza – po(d)stawa, na której budujemy. Być może będzie ona oparta na **zaufaniu** do lu-

dzi i ich specyficznej drodze, **neutralności** w sposobie postępowania i komunikacji, **akceptacji** różnorodności wartości, postaw i sposobów działania oraz **minimalizm** – znikaniu w sytuacjach, gdy nasze szefowanie nie jest potrzebne (a czasem wręcz przeszkadza). Być może będzie to przydatne nie tylko w pracy nad tworzeniem i rozwojem systemów zarządzania jakością, ale w pracy nad tworzeniem i rozwijaniem firmy w ogóle.

*Magdalena Robak,
trener, doradca, facylitator*

Pomagam budować prawdziwą współpracę. ...by ludzie, zespoły i firmy szli swoją drogą świadomie i efektywnie.

Dla dociekliwych:

O Projekcie Oxygen: „Praca rządzi!” Leszko Bocka (2017)

O Zarządzaniu Push i Pull: „Push Versus Pull Management”, Keith Ingels (2014)



Dr inż. Wojciech Henrykowski,
wieloletni prezes PCBC SA,
europejski auditor EOQ, członek
kapituły EUROPEAN
QUALITY CERTIFICATE®

Pewien stopień doskonałości, tyle miał słynny grecki filozof Platon do powiedzenia w kwestii jakości. Definicja jest aktualna do dziś, bowiem doskonałość jest pojęciem abstrakcyjnym. Można się do niej asymptotycznie zbliżać, ale nigdy się jej nie osiągnie.

JAKOŚĆ, A NAUKA

Naukowe podejście do jakości wytwarzanych produktów zbiegło się z początkami XX wieku. Początkowo sprowadzało się tylko do oddzielania sztuk złych od dobrych (tzw. „brakarze”), poprzez statystyczną kontrolę wyrobów.

PRZYSZŁOŚĆ jakości

Ludzkość od zarania dziejów, świadomie lub nie, dążyła do podnoszenia jakości warunków, w jakich przyszło jej żyć. Każdy chciał lepiej - lepiej mieszkać, lepiej zjeść, zajmować lepszą pozycję w społeczeństwie. Jednym słowem - podnosić jakość swego życia. Trwało to wieki

Poiotes/Jakość, to „Pewien stopień doskonałości”

Platon

Opracowanie i wydanie norm zarządzania poprzedzone było, w skali światowej, wieloma wcześniejszymi działaniami i koncepcjami, dążącymi do stworzenia mechanizmów stałego doskonalenia zarządzania jakością. Najważniejsze z nich to:

- 1900 – oddzielanie sztuk wadliwych (Taylor)
- 1930 – statystyczna kontrola jakości
- 1959 – norma MIL-Q-9858 (USA)
- 1962 – Quality System Requirements (wymagania NASA dla dostawców)
- 1970 – Atomic Energy Commission (pierwsze przepisy dotyczące systemu jakości)
- 1971 – ANSI-N45-2 Program zapewnienia jakości dla elektrowni atomowych (USA)
- 1971 – BS 9000 Zalecenie dla przemysłu elektronicznego w Wielkiej Brytanii
- 1974 – BS 5179 Wytyczne dla zapewnienia jakości (Wielka Brytania)
- 1979 - BS 5750 Wymagania Ministerstwa Obrony (Wielka Brytania)
- 1987 – seria norm ISO 9000 dotycząca zarządzania jakością (w Europie seria EN 29000)

Najdynamiczniejszy rozwój systemów zarządzania jakością miał miejsce po zakończeniu II wojny światowej. Początkowo starania o jakość koncentrowały się wokół kontroli produktów finalnych, z czasem rozwój i zaostrzająca się walka o klienta wymusiły zmiany, prowadzące do kontroli i monitorowania nie tyle produkcji finalnej, lecz kształtowania produktu w poszczególnych etapach jego powstawania. W latach 70-tych rozpoczęto próby ujednolicenia norm dotyczących zapewniania jakości. W roku 1979 powołano komitet techniczny ISO/TC 176 Zapewnienie Jakości, co, jak już wspomniano, zaowocowało powstaniem w roku 1987 norm serii ISO 9000, dotyczących systemów zapewniania jakości.

Od tego czasu przeprowadzono cztery nowelizacje i w 2015 roku opublikowano piątą edycję norm serii ISO 9000. Pojawił się także szereg norm zarządzania, związanych z określonymi



zagadnieniami, np.: środowisko, bezpieczeństwo, energetyka, wojsko, żywność itd. Opublikowano także wymagania branżowe dotyczące różnych wyrobów, np. BRC, IFS (żywność), ISO/TS 16949, IATF 16949 (motoryzacja), IRIS (kolejnictwo), AS9100/9110/9120 (lotnictwo).

Pojawienie się norm systemowych miało na celu m.in. usprawnienie i zwiększenie wydajności oraz ogólną poprawę sposobu zarządzania organizacją, jak również wzmocnienie jej pozycji rynkowej. Rozwój i ewolucja systemów jakości nie byłaby możliwa, gdyby nie najważniejsza idea determinująca ich powstanie – stałe doskonalenie.

DAŻĄC DO NIEMOŻLIWEGO

Stałe doskonalenie jest warunkiem wielowarstwowego sukcesu, który mają zapewnić odpowiednio wdrożone i funkcjonujące systemy zarządzania.

System zarządzania wspiera kierowanie produkcją, biznesem, urzędem i każdą inną organizacją. System opiera się na strukturze, planowaniu procesów, zasobów i dokumentacji, które są stosowane w celu osiągnięcia zaplanowanych zadań związanych z jakością.

System zarządzania jest przeznaczony nie tylko dla dużych przedsiębiorstw. Systemy mogą być wdrażane i utrzymywane przez organizacje, niezależnie od jej wielkości, we wszystkich

nie konkurencyjności, a nawet budowę przewagi konkurencyjnej. W założeniu, systemy mają nie przyczyniać się do wzrostu biurokracji czy braku elastyczności.

CERTYFIKACJA JAKOŚCI

Wzrost konkurencji wymaga od firm produkcyjnych stałego doskonalenia wytwarzanych wyrobów i oferowanych usług, a oczekiwania klientów na coraz doskonalsze usługi bankowe, prawnicze, edukacyjne i in. wymagają wskazania, że są one realizowane.

Może to się odbywać poprzez wdrażanie systemów zarządzania i ich certyfikowanie, udział w różnego rodzaju konkursach i uzyskiwanie wyróżnień, dyplomów, statuetek itp.

Firmy mają różne podejścia do certyfikacji, wyróżnień i konkursów. Niektórzy szefowie dążą do uzyskania zewnętrznego potwierdzenia wysokiej jakości wytwarzanych wyrobów czy oferowanych usług w postaci dobrowolnych wyróżnień, dyplomów itp.

A inni uważają, że ich marka niesie sama w sobie informację o najwyższej jakości.

Mówimy oczywiście o wymaganiach dobrowolnych, a nie obszarze obowiązkowym.

Gdy odwiedziłem w Nowym Jorku zakłady American Telephone and Telegraph Company (AT&T) zwane potocznie „Ma Bell”, z historią sięgającą do 1877 roku, to usłyszałem od przed-

ne wyróżnienia są wykorzystywane w celach marketingowych. I to skutecznie!

Tym niemniej początkowe, wielkie zainteresowanie systemami zarządzania, z przełomu lat osiemdziesiątych i dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku, stopniowo traciło dynamikę wzrostową. Ilość wydanych certyfikatów w Europie (Wielka Brytania czy Hiszpania) i w Japonii spada, rośnie natomiast w Chinach, które przeżywają boom technologiczny i wkraczają na rynki rozwinięte ze swoimi technologiami i wyrobami.

Obserwując te tendencje, wydaje się, że producenci i usługodawcy dążyć będą do uzyskiwania certyfikatów na wymagania branżowe kosztem wymagań ogólnych, mam tu na myśli odchodzenie np. od ISO 9001 na rzecz np. BRC, IFS (żywność), IRIS (producenci dla kolei).

W dłuższej perspektywie może przeważać wręcz deklaracja producenta, w której informuje, że działa w oparciu o wdrożony system, tak jak to się dzieje w Unii Europejskiej z wyrobami podlegającymi dyrektywom i rozporządzeniom Parlamentu Europejskiego i Rady. Ponad 80% wyrobów znajdujących się na rynku oceniana jest przez samych producentów. Może to jednak rodzić obawy o bezstronność.

QUALITY OF LIFE

Mówiąc o przyszłości jakości powinniśmy uwzględnić potrzeby mieszkańców naszej planety i, jak powiedział nasz wielki rodak, papież Jan Paweł II, w encyklice *Centesimus Annus*, „... Jest jednak oczywiste, że dziś problem nie tylko polega na tym, by dostarczyć człowiekowi odpowiednią ilość dóbr, ale także by zaspokoić zapotrzebowanie na jakość, jakość towarów produkowanych i konsumowanych, jakość usług, z których się korzysta, jakość środowiska naturalnego i życia w ogóle...”

Należy założyć, że wszystkie działania skierowane na rzecz podnoszenia jakości będą w przyszłości owocować wzrostem poziomu jakości życia.

Wskaźnik jakości życia (where-to-be-born index) wg. brytyjskiego tygodnika „The Economist” odzwierciedla poziom życia i satysfakcji z życia w poszczególnych krajach. Określony jest na podstawie obiektywnych wskaźników, które określają m.in. warunki mieszkaniowe, poziom zanieczyszczenia środowiska, szkolnictwo, dostęp do dóbr kultury, stopień zadowolenia z warunków życiowych, poczucie szczęścia, sens życia, poziom stresu, poczucie zaspokojenia potrzeb i aspiracji.

Obecnie najwyższy poziom osiągnęli mieszkańcy Szwajcarii, Australii i Norwegii. Pozostaje nam – asymptotycznie – podążać.

Lp	Kraj	Ilość 2010	Ilość 2014	Tendencja
1	Chiny	297037	342800	>
2	Japonia	59854	45785	<
3	Wielka Brytania	44849	40200	<
4	Hiszpania	59854	36005	<

(źródło: eu.wikipedia.org/wiki/ISO-9000)

aspektach zarządzania: marketingu, sprzedaży czy działalności finansowej.

Istotą systemu zarządzania jest utrzymanie przez organizację założonego poziomu zarządzania. Minimalny próg oddziaływania wyznaczają wymagania prawne z zakresu jakości, ochrony środowiska, bezpieczeństwa i higieny pracy, itp. W systemach na stałe wbudowane są mechanizmy zapobiegające i zmuszające do ciągłego doskonalenia się przedsiębiorstw.

Wdrażanie i utrzymywanie systemów zarządzania jakością, norm jakościowych, ma na celu poprawę zadowolenia klienta, zwiększe-

stawiciela zarządu, że firma przede wszystkim zabiega o jak najwyższą jakość swoich produktów i usług w oparciu o innowacyjne rozwiązania i kreatywność kadry, a co za tym idzie o funkcjonalność i niezawodność oferowanych wyrobów i usług. Zarząd uznawał, że ich logo jest najlepszym certyfikatem i wyróżnieniem, rozpoznawalnym na całym świecie.

W dzisiejszym, globalnym świecie, gdzie każdy zabiega o uwagę konsumenta, trudno jednoznacznie stwierdzić czy to jest właściwe podejście. Zwłaszcza, że równie wielu menadżerów przywiązuje wielką wagę i uczestniczy w organizowanych konkursach, a otrzyma-



**POLSKIE
FORUM
ISO 9000**

POLSKIE FORUM ISO 9000 powstało w 1991 roku i jest jedynym na skalę europejską ruchem społecznym na rzecz jakości.

MISJA Klubu jest wsparcie merytoryczne krajowych organizacji w dostosowaniu się do wymagań rynku światowego, zwłaszcza w zakresie stosowania standardów zarządzania oraz podejmowanie wszelkich działań na rzecz zwiększenia świadomości w zakresie, jakim niesie wdrażanie i utrzymanie skutecznych mechanizmów zarządzania jakością. Klub wspiera i promuje krajowy system oceny zgodności, a w szczególności akredytacji, certyfikacji i badań.

Klub jest organizacją pozarządową, niezależną, działającą na zasadach dobrowolności, o charakterze działalności „non profit”.

Klub zrzesza organizacje zainteresowane wdrażaniem, doskonaleniem i rozwojem systemów zarządzania oraz systemem oceny zgodności. Członkami Klubu są przedsiębiorstwa produkcyjne, firmy usługowe, zarówno duże i małe podmioty gospodarcze, instytucje państwowe, stowarzyszenia i fundacje.

Klub współpracuje z wieloma organizacjami, działającymi na rzecz jakości, przede wszystkim z Polskim Centrum Akredytacji, Polskim Komitetem Normalizacyjnym i Głównym Urzędem Miar.

Klub zapewnia przekazywanie aktualnych informacji związanych z przedmiotem działalności przedsiębiorstw, dotyczących systemów zarządzania oraz oceny zgodności poprzez:

- Organizację spotkań, sekcji i komisji Klubu w formie seminariów, sympozjów, konferencji, kongresów, wizyt studyjnych.
- Publikację materiałów informacyjnych, szkoleniowych, okolicznościowych, związanych z zagadnieniami zarządzania organizacjami.
- Bieżącą współpracę z jednostkami naukowymi i naukowo-badawczymi w zakresie merytorycznym działalności Klubu, w szczególności w zakresie rozwoju i aplikacji metod i technik dotyczących jakości, zarządzania, systemów zarządzania.
- Upowszechnianie jednolitej wykładni postanowień norm międzynarodowych i krajowych z zakresu systemowego zarządzania,

a także, poprzez:

- prezentowanie osiągnięć i doświadczeń Członków Klubu, stanowiąc platformę wymiany doświadczeń, w tym poprzez działalność w Sekcjach i Komisjach takich jak: Sekcja Przemysłu Spożywczego, Sekcja Małych i Średnich Przedsiębiorstw, Sekcja Jednostek Certyfikujących Systemy, Sekcja Auditorów, Sekcja Pełnomocników, Komisja Wydawnictw.

W 2018 r. Klub **POLSKIE FORUM ISO 9000** planuje organizację m.in.: szkoleń i konferencji dot. zarządzania procesowego w aspekcie integracji systemów zarządzania ze szczególnym uwzględnieniem zmian w normie ISO 45000; spójności pomiarowej; cyklu życia wyrobu oraz zarządzania wiedzą i kapitałem intelektualnym.

Otwarta formuła działalności Klubu – w myśl idei

„Integruje, informuje, ułatwia kontakty”

stanowi zaproszenie dla wszystkich chętnych do współpracy
z **Klubem POLSKIE FORUM ISO 9000!**



W dobrym stylu

Rozmowa z **Moniką Gocman**, modelką współpracującą z marką LaTynka

Pani wizerunek promuje markę LaTynka już 10 lat. Jak wyglądały początki Państwa wspólnej drogi i jak jest obecnie?

Nasza współpraca rozpoczęła się, kiedy stawiałam pierwsze kroki w modelingu. Od początku byłam bardzo zaangażowana. Wiedziałam czego oczekują właściciele marki. Mieli jasną wizję efektu końcowego. Na zdjęcia przynosiłam więc ogromne walizki z ubraniami, starając się spełnić równocześnie rolę stylistki. Tak się wówczas pracowało. Rozwijałam się tak samo szybko jak marka. Po pewnym czasie byłam w ciągłej podróży, realizując zagraniczne zlecenia, a asortyment fir-

Po tylu latach współpracy łączą Państwa zapewne nie tylko relacje biznesowe, ale też przyjacielskie. Trzy najważniejsze cechy właścicieli marki to?

Uczciwość, otwartość i pracowitość.

Pokuszę się o stwierdzenie, że warunkiem rozwoju firmy odzieżowej i eksportu jej produktów na zróżnicowane rynki zagraniczne jest odpowiednia reklama.

Rzeczywiście. Każdy kraj ma własne, specyficzne preferencje. Na zachodzie lubują się w minimalizmie, naturalnej urodzie, często dalekiej od klasycznego ideału. Na wschodzie nie lubią przypadkowości, a przepadają za szerokim uśmiechem i starannie dobranymi dodatkami. Działając wspólnie z właścicielami marki wypracowaliśmy własny styl: modny, na czasie, ale odpowiedni dla kobiet w każdym wieku i pozytywnie odbierany w każdym kraju.

Jako współwłaściciel swojej marki odzieżowej ma Pani wiedzę o tkaninach, szwalniach etc. Jak ocenia Pani jakość ubrań LaTynka?

Moja firma produkuje odzież jeżdżiecką, dlatego do jakości przywiązuję znaczącą uwagę. Ostatnio, wraz ze współpracownikami, dokonałyśmy szczegółowego przeglądu rynku. Porównałyśmy jakość t-shirtów Burberry,

Valentino, LaMania i... LaTynka! Mamy ciekawe wnioski. Skład materiału każdej z wymienionych marek był taki sam. Odszyście również na tym samym poziomie.

Największą zaletą brandu jest zatem?

Bezdyskusyjnie stosunek wysokiej jakości, którą oceniam na równi z głośnymi markami Premium, do przystępnej ceny oraz uniwersalna stylistyka! Ubrania są zaprojektowane tak, by dobrze prezentować kobietę w każdym wieku. Świadczy o tym chociażby fakt, że od 10 lat pozuje w nich ta sama modelka i chyba (śmiech) nadal wygląda w nich całkiem nieźle.

Jakie wspólne plany związane z marką przed wami w tym roku?

Planuję niespodziankę dla LaTynki, którą będzie sesja na Teneryfie. Ciekawe czy właściciele się ucieszą...

Zakładam, że bardzo i życzyć by ta sesja była kolejnym bogatym rozdziałem Państwa współpracy.

Katarzyna Krawiec

LaTynka®
la-tynka.com

my stale się powiększał. Ubrania LaTynka zaczęły wyjeżdżać ze mną. Zdjęcia wykonywali różni fotografowie, często w innych krajach, nawet w środku nocy, bo to była jedyna szansa, żeby wykonać sesję.

Aktualnie jesteśmy przygotowani do ekspresowej pracy. Prowadzę profesjonalną agencję produkcyjną i mam dużo większe możliwości, poczynając od asystentki i stylistki, kończąc na fotografii.

Jest Pani w stanie zliczyć liczbę sesji wykonanych z LaTynką?

Mimo najszczyrszych chęci, nie. Tylko w 2017 roku, w samym sezonie, odbywała się jedna tygodniowo. Fotografowaliśmy wówczas od 30 do 60 wzorów, więc ich liczba w ciągu całej współpracy jest po prostu ogromna.



Bluzka z nowej kolekcji LaTynka

Manager

Na jakość składa się wiele aspektów – zaangażowanie pracowników, orientacja na klienta, stałe doskonalenie, podejście procesowe, obustronne korzystne relacje z dostawcami etc. Ma zatem wiele twarzy. Najważniejszą z nich jest jednak osoba, odpowiadająca za przywództwo i etykę pracy. To od niej wszystko się zaczyna.

Takie myślenie przyświecało idei powstania tytułu Manager Jakości, czyli wyróżnienia specjalnego, nadawanego przez Audytorów Fundacji Qualitas na podstawie wielu kryteriów i doceniającego profesjonalizm, działalność CSR oraz osobiste zaangażowanie w rozwój firmy, branży i regionu.

Przyznanie tytułu Manager Jakości Roku 2016 było dla mnie olbrzymim wyróżnieniem. Osobiście traktuję to jako ukoronowanie wieloletniej pracy mojej i zaangażowanego zespołu, a także jako potwierdzenie słuszności obranego kierunku. Informacja o wyróżnieniu wywołała entuzjazm wśród pracowników spółki, a nasi klienci otrzymali kolejną gwarancję wysokiej jakości usług świadczonych przez TEXTRA Poland Sp. z o.o. – przyznała Katarzyna Szczur, prezes zarządu Spółki.

Tegoroczny, IV Europejski Kongres Jakości, odsłoni sylwetki nominowanych w aktualnej edycji i będzie doskonałą okazją do ogłoszenia zwycięzczy.

Gratuluję nominowanym i życzę, by nie ustawiali w działaniach, które doprowadziły ich tak daleko.

*Katarzyna Krawiec,
Project Manager*

Pretendenci do tytułu



Adam Różycki

prezes zarządu Grupa Producentów „AGROS” Sp. z o.o.

Dzięki rodzicom prowadzącym małe gospodarstwo, od dzieciństwa poznawał rolnictwo i uprawy. W trakcie studiów, podczas praktyk w Wielkiej Brytanii, po raz pierwszy zetknął się z selerem naciowym, nieznanym wówczas w Polsce. Na przestrzeni dwudziestu lat, kiedy na stałe mieszkał w tym kraju, pracował i zdobywał doświadczenie na różnych stanowiskach, zaczynając od zbiorów selera i sałaty, poprzez QC, wózkowego, supervisora, menadżera pola, aż do menadżera głównego. W 2014 roku wrócił, założył własną firmę, został partnerem biznesowym G’S w Polsce i podjął się popularyzacji selera naciowego w kraju.



Paweł Kawecki

*prezes zarządu Zakład Wodociągów i Kanalizacji w Prudniku
Jednoosobowa Spółka Gminy Prudnik z o.o.*

W zakładzie pracuje od 1996 roku. Certyfikowany Pełnomocnik Jakości, Manager Jakości. W ramach filozofii Kaizen regularnie wprowadza usprawnienia. Stosuje politykę otwartych drzwi w sensie dosłownym. Aktywnie współpracuje ze związkami zawodowymi, czynnikami społecznymi na poziomie zakładowym, jak również prowadzi dialog ze strukturami regionalnymi. Współpracuje z Prudnickim Ośrodkiem Kultury, wspiera wiele organizacji i inicjatyw, m.in. OSP, Dożynki Wiejskie, Międzynarodowy Festiwal Jazzowy czy kluby sportowe i szkoły.

Jakości

za 2017 rok



Zygmunt Król

prezes zarządu
Saatbau Polska Sp. z o.o.

Od lat 90. związany z branżą rolniczą, początkowo jako stażysta czy agronom, później crop manager, inspektor terenowy, wreszcie prezes zarządu. Trzykrotny zwycięzca w rankingu najlepszego sprzedawcy na świecie. Wyróżniony tytułem zasłużonego dla Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu. Pasjonat motoryzacji i zwolennik ochrony środowiska. W 2016 roku zainicjował akcję „Chrońmy świat razem z Saatbau”, efektem czego było założenie ok. 200 budek lęgowych dla ptaków.



Alex Sedlaschek

członek zarządu DOBROPLAST
Fabryka Okien Sp. z o.o.

Jest nieprzeciętną osobowością i można się od niego wiele nauczyć. Cechuje go przede wszystkim łatwość w zjednywaniu sobie ludzi i wprost zaraża entuzjazmem – jak podkreślają pracownicy. Posiada ogromne doświadczenie, które nabył między innymi jako wieloletni pracownik firmy Franke Group. Ukończył studia techniczne w Brnie. Dzięki jego zaangażowaniu, w firmie Dobroplast znacząco zostały poprawione warunki pracy. Obecnie realizuje wiele projektów strategicznych, między innymi związanych z rozbudową fabryki oraz modernizacją linii produkcyjnych.



Lesław Siemaszko

prezes zarządu Siemaszko Sp. z o.o.,
właściciel Zakładu Budowlanego Siemaszko

Opisany w „Monografii Zachodniopomorskich Menadżerów - Klub 100”. Zdobywca nagrody głównej Osobowość Biznesu 2017, zachodniopomorskiej nagrody gospodarczej Perły Biznesu. Od początku drogi zawodowej, która jest jego pasją, związany z branżą budowlaną. Przeszedł wszystkie szczeble – od majstra do kierownika budowy. Posiada uprawnienia wykonawcze i projektowe. Inicjator i mecenas serii koncertów w Filharmonii Szczecińskiej, np. z udziałem pianisty Seong-Jin Cho, laureata Konkursu im. Fryderyka Chopina czy skrzypaczki Veriko Tchumburidze, zwyciężczyni Konkursu im. Henryka Wieniawskiego. Ponadto miłośnik sportu, historii i filozofii.

Certyfikat dający przewagę!

Konkurencja, to słowo które w dzisiejszym świecie spotykane jest na każdym kroku i chyba dość dokładnie określa to, z czym codziennie się mierzymy. Nie ma bowiem chwili byśmy nie konkurowali o coś; czy miejsce parkingowe, czy to w kolejce, czasem o czyjąś uwagę, a nawet w domu... o zgrozo, o pilota do telewizora

Skoro stale stajemy o coś w szranki, co sprawia, że możemy wygrać ten wyścig i być zaawansowanymi? Jak w zalewie stałej konkurencji pokazać swoją usługę, bądź towar, jako ten, który jest lepszy? Krzykliwą reklamą czy opakowaniem? Pewnie to dobra droga i trafna idea... tyle tylko, że konkurencja już dawno wpadła na ten sam pomysł i robi to od pewnego czasu. Co więc, w dzisiejszym świecie, może dać nam przewagę konkurencyjną?

Żyjącemu dwa tysiąclecia temu Seneca przypisuje się maksymę – Non quantitas, sed qualitas. – Nie ilość, lecz jakość. Skoro wybitny filozof wieki temu zauważył, że najbardziej powinno nam zależeć na jakości, dlaczego staramy się „wymyślić koło na nowo”? Postawmy na jakość! Szczególnie, jeśli jest potwierdzana przez niezależną, merytoryczną organizację. Zachodnie rynki wiele lat temu rozpoczęły, w ten właśnie sposób, walkę konkurencyjną o konsumenta. Globalizacja sprawiła, że z jednej strony producenci muszą stawiać na ilość, jednak w tej ilości niezwykle istotna stała się właśnie jakość. Uważana za najskuteczniejsze narzędzie w konkurencji rynkowej oraz handlu międzynarodowym. Sami również, jako konsumenci, dużą wagę przywiązujemy do jakości. Analizujemy skład, wyszukujemy opinie w Internecie, sięgamy do wiedzy znajomych i przyjaciół,

ale bardzo często bierzemy pod uwagę niezależne certyfikaty. Badania z października ubiegłego roku, dotyczące decy-

nie jakość. I ten odsetek naprawdę imponuje. **88 proc. badanych**, podczas codziennych zakupów, nie widzi problemu by za produkt wysokiej jakości zapłacić więcej. Skoro więc jakość może wyróżnić nasz produkt spośród setek innych i być argumentem dla konsumentów przy zakupie – jak ją potwierdzić i pokazać? Odpowiedź jest prosta. By to zrobić należy sięgnąć po EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE®.

Podkreślenie jakości przez niezależny audyt Fundacji Qualitas i ostateczne przyznanie Certyfikatu stanowi dla konsumentów czytelny znak, że to właśnie ten produkt czy ta usługa ma potwierdzoną wysoką jakość. Dzięki temu, w świecie, w którym stale konkurujemy, nagłe uzyskujemy przewagę nad innymi. Równie istotny jest fakt, że tego certyfikatu nie można kupić. By móc się nim szczycić trzeba przejść bowiem wielostopniową weryfikację, dzięki której Godło ma prawdziwą wartość. Sam proces certyfikacji, w którym bierze udział firma, przekłada się również na wiedzę merytoryczną dla osób zarządzających. Pozwala przyrządzić się regułom i zasadom, według których funkcjonuje firma. Zwraca

też uwagę na czasem zapomniane czy niedoceniane elementy dobrego zarządzania. Uzyskuje się obraz przedsiębiorstwa z zewnątrz, dzięki czemu można obiektywnie ocenić, czy to, co sami uznajemy za dobre praktyki, jest tak samo widziane przez niezależnego audytora. Tworzenie i dochodzenie do najwyższej jakości to proces długotrwały, obejmujący wiele obszarów, w tym świadomość ludzką, aspekty techniczne, technologiczne, ekonomiczne. Warto przy

kreowaniu polityki pro jakościowej w firmie sięgać po zewnętrzne potwierdzenie prawidłowości wybranej drogi. Wysoka jakość to przecież niezawodność wyrobów przedsiębiorstwa, a w konsekwencji zadowolenie klientów i gwarancja ich lojalności. Dlatego też możemy powiedzieć, że zdobycie EUROPEAN QUALITY CERTIFICATE® i jego skuteczne używanie daje przewagę konkurencyjną.

Marek Mróz
Dyrektor Biura EQC®



zji konsumenckich Polaków, przeprowadzone przez ASM – Centrum Badań i Analiz Rynku, pokazują, że najważniejszym kryterium brany pod uwagę przez Polaków podczas zakupu dóbr codziennego użytku jest właś-

Activejet®

ORIGINAL PRINTING QUALITY



- Europejska Marka na bazie komponentów z Europy i Japonii
- Lider rynku w Europie Centralnej i Wschodniej (IDC)
- Lider wygranych testów jakości w latach 2005-2017
- Certyfikat akredytowany TUV Rheinland
- Certyfikat British Standard Institution ISO9001/14001
- Gwarancja jakości i niezawodności

Muszynianka®

Muszynianka to podstawa!

Muszynianka to naturalna woda mineralna rozlewana w Uzdrowisku Muszyna z odwiertów zlokalizowanych na terenie Popradzkiego Parku Krajobrazowego. Jest wodą alkaliczną, wysokozmineralizowaną, magnezowo-wapniową. Jej orzeźwiający smak oraz składniki mineralne, takie jak: magnez, wapń, potas, sód, żelazo, powodują, że Muszynianka ma właściwości odżywcze. Systematyczne picie Muszynianki nie tylko uzupełnia braki wody w każdym ludzkim organizmie, ale też pozwala na korygowanie nieprawidłowości wynikających z niedoborów mineralnych i wadliwej przemiany materii. Muszynianka polecana jest wszystkim tym, którzy cenią wyjątkowe walory smakowe wody i preferują zdrowy styl życia.

Muszynianka stawia na rozwój!

W 2017 roku Spółdzielnia Pracy „Muszynianka” zamontowała nową linię rozlewniczą niemieckiej Firmy KRONES AG w nowo wybudowanym obiekcie, zlokalizowanym w Muszynie. Nowa inwestycja jest jedną z najnowocześniejszych tego typu linii produkcyjnych w Europie. Dzięki niej Spółdzielnia Pracy Muszynianka zwiększyła produkcję z 18 do 42 tysięcy butelek 1,5 l. na godzinę. To ogromny sukces firmy i samej marki.

