



ANALIZA CELOWOŚCI WDROŻENIA SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W ŚWIETLE OPINII PRACOWNIKÓW Z BRANŻY SPOŻYWCZEJ

Monika Wajcht, Arkadiusz Gola

Politechnika Lubelska, Wydział Mechaniczny, Katedra Informatyzacji i Robotyzacji Produkcji, Polska

Corresponding author:

Arkadiusz Gola

Politechnika Lubelska

Wydział Mechaniczny

Katedra Informatyzacji i Robotyzacji Produkcji

Nadbystrzycka 36, 20-618 Lublin, Polska

phone: (+48) 81 5384535

e-mail: a.gola@pollub.pl

ANALYSIS OF THE ADVISABILITY OF IMPLEMENTING QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS IN THE LIGHT OF THE OPINIONS OF WORKERS IN THE FOOD INDUSTRY COMPANY

ABSTRACT

Food quality management is nowadays an indispensable element that focuses all activities in the food industry. Each company operating in the food industry that supplies products to the market is obliged to implement and use systems that ensure the required quality of manufactured products. The aim of the study was to analyze the advisability of implementing quality management systems in the light of the opinions of employees from the food industry. To carry out the research, the original questionnaire that consisted of 31 questions was used. The questions included in the survey, single and multiple choice, focused on collecting information about issues such as the concept of food safety, the benefits resulting from implementing quality management systems, quality management systems operating in the enterprise, training in their scope and assessing the need to implement these systems and their impact on safety of produced food in the opinion of employees. The survey was primarily attended by the company's production employees and employees from the management staff, as well as from administrative and office department. The answers to the questions were presented in the form of graphs, with some of them being analyzed in terms of the position held by the respondents or their seniority in the company. By conducting a thorough and in-depth analysis of the research results, it was possible to verify the hypotheses that were formulated at the beginning of the work, as well as to draw conclusions.

KEYWORDS

Quality, management systems, food industry, norms, survey.

1. Wprowadzenie

Jakość stanowi jeden z najważniejszych parametrów charakteryzujących wszystkie towary znajdujące się na rynku, w tym także produkty spożywcze. Regulacje prawne Unii Europejskiej, a także normy polskiego prawa żywnościowego, mówią o tym, że całkowita odpowiedzialność za bezpieczeństwo zdrowotne żywności spoczywa na producentach tej żywności, a także przetwórcach, osobach wprowadzających ją do obrotu oraz na wszystkich pracownikach zatrudnionych w przedsiębiorstwie.

Każde przedsiębiorstwo, które zajmuje się produkcją ponosi ogromną odpowiedzialność za powstałe wyroby, które następnie oferowane są na rynku. Dlatego ogromną rolę dla każdego przedsiębiorstwa przemysłu spożywczego powinno stanowić przestrzeganie poszczególnych zasad mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa zdrowotnego i jakości produkowanej żywności. To właśnie przestrzeganie tych zasad i stosowanie się do obowiązujących norm i przepisów stanowi podstawową gwarancję i zapewnienie, że oferowane produkty spełniają

wszelkie wymagania oraz, że będą bezpieczne dla konsumentów [19]. Dla każdego człowieka, będącego konsumentem, niezwykle ważne jest bezpieczeństwo zdrowotne żywności, którą nabywa oraz jej jakość. Podejmowanie decyzji o zakupie danego produktu spożywczego odbywa się najczęściej na podstawie doznań i odczuć sensorycznych oraz estetycznych, a także na podstawie informacji, które można znaleźć na opakowaniu danego produktu [18].

W aspekcie realizowanych procesów i podejmowanych działań, które związane są z produkcją żywności, elementarną rolę na każdym etapie produkcji odgrywa świadomość pracowników poszczególnych szczebli, która odnosi się do konieczności spełniania wszelkich norm bezpieczeństwa. Z tego powodu, tak ważne jest to, aby pracownicy posiadali odpowiednio dużą ilość informacji dotyczących jakości, które w korzystny sposób wpłyną na podejmowane przez nich działania. Z tego względu bardzo ważna jest prawidłowa realizacja zadań i czynności przez wszystkich pracowników, a to wiąże się z systematycznym podnoszeniem ich umiejętności oraz kwalifikacji [17]. Ponadto wpływ na to ma

również wykorzystywanie nowoczesnych praktyk oraz technologii. Na zwiększenie świadomości pracowników w tym obszarze, wpływ może mieć również ich wiedza, odnosząca się do korzyści jakie przedsiębiorstwo może uzyskać poprzez zastosowanie systemów zapewniających jakość [23].

Celem niniejszej pracy jest przedstawienie wyników badań w zakresie celowości wdrażania systemów zarządzania jakością zrealizowanych w zakładzie zajmującym się produkcją żywności. Badanie przeprowadzono w przedsiębiorstwie zajmującym się produkcją słodczy i słonych przekąsek, zlokalizowanym w centralnej części Polski.

2. Systemy zarządzania jakością w przedsiębiorstwach przemysłu spożywczego

2.1. Obligatoryjne systemy zarządzania jakością

We wszystkich krajach, które należą do Unii Europejskiej, w tym także w Polsce, wprowadzone zostały regulacje prawne, które nakładają na przedsiębiorstwa przemysłu spożywczego, obowiązek wdrożenia oraz stosowania systemów zarządzania jakością. Ponadto wprowadzone regulacje prawne odnoszą się także do samej produkcji oraz do obrotu żywnością. Do obligatoryjnych systemów zarządzania jakością w aspekcie przedsiębiorstw przemysłu spożywczego należą:

- Dobra praktyka higieniczna (*Good Hygienic Practice* – GHP);
- Dobra praktyka produkcyjna (*Good Manufacturing Practice* – GMP);
- System analizy i krytycznych punktów kontrolnych (*Hazard Analysis and Critical Control Points System* – HACCP).

Dobrą praktykę higieniczną (*Good Hygienic Practice* – GHP) zgodnie z Ustawą z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia, stanowią działania niezbędne do podjęcia, a także warunki higieniczne, które muszą zostać spełnione oraz kontrolowane na każdym etapie produkcji, czy obrotu, w celu zapewnienia bezpieczeństwa żywności.

Działania związane z GHP odnoszą się między innymi do takich obszarów jak [2, 5, 6, 20]:

- prawidłowe funkcjonowanie urządzeń kontrolno-pomiarowych,
- stan techniczny oraz sanitarny całego sprzętu, maszyn i urządzeń ze względu na zapewnienie bezpieczeństwa produkowanej żywności,
- funkcjonalność oraz poprawność wykorzystywania pomieszczeń produkcyjnych, magazynowych, socjalnych zakładu, a także ich wyposażenia,
- stan techniczny obiektów należących do zakładu oraz jego infrastruktury, w tym również porządku i odpowiedniej czystości w jego całym otoczeniu,
- procesy czyszczenia – prawidłowość ich przeprowadzania oraz ich skuteczność,
- jakość oraz właściwości wody, która jest wykorzysty-

wana w zakładzie podczas realizacji procesów technologicznych,

- prawidłowość w usuwaniu ścieków, gromadzeniu i usuwaniu odpadów (w tym również odpadów niebezpiecznych),
- skuteczność w zabezpieczaniu pomieszczeń zakładowych przed pojawieniem się w nich szkodników,
- szkolenia pracowników i ich kontrola w zakresie stosowania się oraz poprawności w przestrzeganiu przez nich zasad dotyczących higieny na danych stanowiskach pracy, a także ich kwalifikacja odnosząca się do sposobu pracy na tych stanowiskach.

Dobra Praktyka Produkcyjna (*Good Manufacturing Practice* – GMP) stanowi zbiór reguł, które charakteryzują sposoby pozwalające na zapewnienie wysokich standardów w poszczególnych procesach produkcji. GMP to „działania, które muszą zostać podjęte i warunki, które muszą zostać spełnione, aby produkcja żywności odbywała się w sposób zapewniający bezpieczeństwo żywności, zgodnie z jej przeznaczeniem” [22].

Dobra Praktyka Produkcyjna swoimi działaniami odnosi się do takich obszarów jak [8, 10]:

- bieżąca lub okresowa kontrola i ocena pod względem jakości zdrowotnej surowców, półproduktów, a także substancji dodatkowych, które mogą zostać wykorzystane przy produkcji,
- ocena prawidłowości oraz zgodności przeprowadzanych procesów technologicznych z założeniami, które zostały przyjęte,
- kontrola stosowania i przestrzegania wymagań stawianych parametrom procesów, które wpływają na bezpieczeństwo żywności,
- przechowywanie wyrobów gotowych,
- nadzorowanie sposobów i zasad identyfikacji wyrobów gotowych, a także okresowa ocena jakości zdrowotnej tych wyrobów.

System Analizy Zagrożeń i Krytycznych Punktów Kontrolnych (*Hazard Analysis and Critical Control Points System* – HACCP), to „postępowanie mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa żywności przez identyfikację i oszacowanie skali zagrożeń z punktu widzenia wymagań zdrowotnych żywności oraz ryzyka wystąpienia zagrożeń podczas przebiegu wszystkich etapów produkcji i obrotu żywnością” [22]. Do celów tego systemu zalicza się również określenie metod eliminacji bądź ograniczania ilości mogących wystąpić zagrożeń, a także ustalanie działań korygujących w tym zakresie.

System HACCP jest nastawiony na likwidację bezpośrednich przyczyn powodujących zagrożenie zdrowia, bezpośrednio w miejscu ich powstawania. Jest to system nadzoru nad żywnością [12]. Bezpieczeństwo żywności jest możliwe do zapewnienia poprzez stałe monitorowanie i nadzór zagrożeń biologicznych, chemicznych oraz fizycznych, występujących w procesach produkcji, magazynowania oraz obrotu. W zakładzie produkcyjnym prowadzona powinna być stała kontrola wewnętrzna, która ma na celu zapewnienie odpowiednio wysokiego stopnia przestrzegania właściwej jakości zdrowotnej żywności, a także zasad higieny w samym proce-

sie produkcji oraz w późniejszym jej obrocie. Dzięki tej kontroli możliwe jest stałe monitorowanie skuteczności w działaniu systemu HACCP [15].

Cechami systemu HACCP są [13]:

- systematyczność, ponieważ opiera się on na realizacji podstawowych zasad,
- specyficzność – system opracowywany jest w sposób indywidualny dla każdego z przedsiębiorstw,
- prewencyjność – jego założeniem jest to, aby przeciwdziałać pojawieniu się ewentualnych zagrożeń bezpieczeństwa żywności,
- krytyczność i kreatywność – konieczne jest poszukiwanie nowych rozwiązań,
- konieczność pracy zespołowej – do pracy zaangażowani są pracownicy różnych dziedzin i specjalności.

Wdrażanie oraz stosowanie Dobrej Praktyki Higienicznej i Dobrej Praktyki Produkcyjnej w przedsiębiorstwach, które zajmują się produkcją, a także obrotem żywności, jest obowiązkowe od 20 lipca 2000 roku [16].

Zgodnie z Ustawą z dnia 11 maja 2001 roku o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia z późniejszymi zmianami, od dnia, kiedy Polska uzyskała członkostwo w Unii Europejskiej, czyli od 1 maja 2004 roku, obowiązkowe stało się wdrażanie zasad systemu HACCP w każdym z przedsiębiorstw, które swoją działalnością obejmuje produkcję lub obrót żywnością [21].

2.2. Nieobligatoryjne systemy zarządzania jakością

Przedsiębiorstwa z branży przemysłu spożywczego dodatkowo, poza koniecznymi do wprowadzenia systemami zarządzania jakością, mogą wdrożyć systemy nieobligatoryjne. Do systemów nieobligatoryjnych w branży spożywczej należą [3, 14]:

- Punkty Kontrolne Zapewnienia Jakości (QACP),
- System Zarządzania Jakością według norm ISO serii 9000,
- Produkcja na Światowym Poziomie (WMC),
- International Food Standard (IFS),
- British Retail Consortium (BRC),
- Zintegrowane Systemy Zarządzania Jakością (ZSZJ).

System Punkty Kontrolne Zagwarantowania Jakości (*Quality Assurance Control Point – QACP*) powstał w oparciu o system HACCP. Jest to system zarządzania jakością, którego celem jest zapewnienie gwarantowanej jakości produkcji żywności. Zasadniczym założeniem systemu QACP jest charakter zapobiegawczy, a nie kontrolny, dlatego jest to system nieobligatoryjny. System QACP zważa przede wszystkim na jakość produkcji pierwotnej, a w szczególności surowców mających wpływ na jakość końcową wyrobu gotowego. Obejmuje on łańcuch produkcji żywności od samego surowca aż po odbiorców wyrobu gotowego. QACP musi być w przedsiębiorstwie stosowany w formie systemu. Zarówno dla HACCP jak i dla QACP sporządzane są takie same metody oraz procedury. Elementem różniącym te dwa systemy względem siebie jest to, że QACP

odnosi się do zapewnienia jakości uwzględniając punkt widzenia konsumenta z wyróżnieniem cech sensorycznych oraz odżywczych, natomiast HACCP odnosi się tylko do zapewnienia bezpieczeństwa żywności. System QACP obejmuje ogół zapewnienia jakości, zaś HACCP jedynie jakości zdrowotnej [9].

Systemy zarządzania jakością według norm ISO serii 9000 są wykorzystywane przez różne przedsiębiorstwa (również przedsiębiorstwa przemysłu spożywczego), w celu bardziej efektywnego zaspokajania potrzeb oraz wymagań klientów. Zgodnie z wymaganiami norm ISO 9000 jakość należy uzyskiwać w szczególności, dzięki przeciwdziałaniu wadliwości, a nie poprzez usuwanie już jej skutków. Na podstawie norm, za jakość materiałów, które mogą oddziaływać i mieć wpływ na jakość wyrobu końcowego, całkowitą odpowiedzialnością obarczona jest organizacja, która wdrożyła dany system zarządzania jakością [11]. Normy serii ISO 9000 są normami uniwersalnymi, przez co mogą być wykorzystywane w licznych sektorach gospodarki. Odnoszą się one do zaleceń oraz rekomendacji, które dotyczą tego, w jaki sposób wprowadzać, dokumentować a także jak utrzymywać stosowany oraz efektywny system zarządzania jakością [4].

Produkcja na Światowym Poziomie (*World Class Manufacturing – WCM*) jest systemem zarządzania przedsiębiorstwem, a jego główny cel stanowi produkcja wyrobów na światowym poziomie jakości, które spełniają standardy światowe oraz prezentują najwyższą i najlepszą klasę produkcji. „*Jest to system zarządzania jakością, którego efektem jest najlepsza światowa klasa produkcji w dziedzinie jakości produktu, ceny, szybkości dostaw, rzetelności dostaw, elastyczności oraz innowacyjności*” [15]. Za główne korzyści wykorzystywania tego systemu uważa się zapewnienie przedsiębiorstwu dużej konkurencyjności, a także przewagi na rynku. Wiodącym założeniem systemu WCM jest systematyczne usprawnianie. Osiągnięcie tych wszystkich celów i założeń jest możliwe jedynie przy odpowiednio dużym i rzetelnym zaangażowaniu pracowników na każdym szczeblu, a także kierownictwa firmy. Każda osoba, czy to na stanowisku kierowniczym czy pracownik niższego szczebla, powinna być nastawiona na proces ciągłego usprawniania procesów oraz rozwiązywania pojawiających się problemów.

IFS (*International Food Standard*) to międzynarodowy standard bezpieczeństwa żywności, który jest powszechnie wykorzystywany w całej Europie Zachodniej, z wyjątkiem Wielkiej Brytanii, ponieważ jest tam uznawany jest standard BRC (*British Retail Consortium*). Standard ten jest uznawany przez GFSI (*Global Food Safety Initiative*), dzięki czemu ma zagwarantowaną rozpoznawalność i uznanie na całym świecie [24].

IFS Food to zbiór wymagań w zakresie zarządzania jakością oraz bezpieczeństwem żywności dla jej producentów, szczególnie biorąc pod uwagę zakłady spożywcze, które dostarczają żywność do sieci handlowych pod własną marką. Standard ten może być stosowany dla każdego etapu produkcji, zaczynając od produ-

centa, poprzez proces przetwarzania, aż po pakowanie. Głównym celem standardu IFS Food jest potwierdzenie bezpieczeństwa oraz jakości dostarczanych produktów, a także ich zgodności z obowiązującymi przepisami i normami.

BRC Global Standards for Food Safety to Globalna Norma Bezpieczeństwa Żywności, która została opracowana przez Stowarzyszenie Brytyjskich Sprzedawców Detalicznych- British Retail Consortium (BRC). Jest to zbiór zaleceń oraz wytycznych skierowanych do firm, które funkcjonują w sektorze przemysłu spożywczego, a przede wszystkim hipermarketów (w głównej mierze do sieci hipermarketów brytyjskich), a także firm, które dostarczają własne marki [1].

Standard BRC został opracowany w celu zapewnienia najlepszej jakości dostarczanych produktów. Posiadanie przez przedsiębiorstwo certyfikatu BRC to pewność, że konkretny produkt lub cała marka produktów pozytywnie przeszły specjalistyczne testy oraz inspekcje potwierdzające to, że produkty te są wysokiej jakości i że są bezpieczne dla ich konsumentów.

Systemy zarządzania jakością, które zostały wdrożone w danym przedsiębiorstwie, mogą funkcjonować ze sobą równolegle oraz autonomicznie, ale mogą one również łączyć się i tym samym tworzyć **Zintegrowane Systemy Zarządzania Jakością**. Uzyskanie takiego zintegrowanego systemu może odbyć się poprzez połączenie ze sobą już wdrożonych oraz wykorzystywanych w przedsiębiorstwie systemów zarządzania jakością jak np. systemu HACCP oraz systemów zarządzania jakością według norm ISO 9000, czy systemu QACP. Innym rozwiązaniem zmierzającym do posiadania przez przedsiębiorstwo ZSZJ jest wdrożenie od samych podstaw takiego systemu, który obejmuje minimum dwa systemy zarządzania jakością, które do tej pory w danym przedsiębiorstwie nie zostały wprowadzone.

Stosowanie systemów nieobligatoryjnych nie wynika z przepisów prawnych, dlatego są one dobrowolne. Przedsiębiorstwo może takie systemy wdrożyć z własnej woli lub w momencie, gdy wymagane jest to przez krajowych lub zagranicznych klientów.

Procedury, które są związane z wdrażaniem systemów zarządzania jakością, są procedurami bardzo czasochłonnymi, a przedsiębiorstwo, które zamierza wprowadzić takie systemy, może napotkać na swojej drodze wiele trudności, a także niekorzystnych dla siebie sytuacji. Dużą rolę we wdrażaniu nowych systemów odgrywa wiedza oraz zaangażowanie osób, które za ten proces odpowiadają, dlatego ważne jest, aby odbywało się to w sposób profesjonalny z wykorzystaniem pracy osób o wysokich kompetencjach w tym zakresie oraz przy odpowiedniej wiedzy wszystkich pracowników przedsiębiorstwa [7].

3. Metodologia badań i charakterystyka grupy badawczej

Badania mające na celu analizę celowości wdrażania systemów zarządzania jakością zrealizowano w jednym

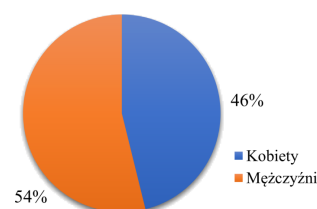
z przedsiębiorstw zajmujących się produkcją słodczy i słonych przekąsek, zlokalizowanym w centralnej części Polski. W okresie, w którym w przedsiębiorstwie przeprowadzone zostało badanie (marzec 2020 r.), zatrudnionych było 95 osób na produkcji oraz 47 osób realizujących inne zadania, w tym 9 osób z kadry zarządzającej oraz 12 osób z działu administracyjno-biurowego.

Jako narzędzie badawcze wykorzystano autorski kwestionariusz ankiety, zawierający 31 pytań zamkniętych i półotwartych.

Kwestionariusze ankiety zostały dostarczone do przedsiębiorstwa w formie papierowej, po czym rozdano je wśród pracowników wszystkich działów. Pytania, które znalazły się w ankiecie odnosiły się między innymi do takich aspektów jak:

- płeć, wiek oraz dział i stanowisko pracy, a także staż pracy w przedsiębiorstwie,
- pojęcia dotyczące systemów zarządzania jakością i ich znajomość przez pracowników,
- korzyści, jakie według pracowników może osiągnąć przedsiębiorstwo poprzez wdrożenie systemów zarządzania jakością,
- ocena konieczności przeprowadzania szkoleń dotyczących systemów zarządzania jakością w opinii pracowników różnych działów,
- stopień przestrzegania przez pracowników zasad dotyczących zapewnienia bezpieczeństwa produkowanej żywności, a także ich znajomość przez osoby na różnych stanowiskach,
- wdrożone systemy zarządzania jakością funkcjonujące w przedsiębiorstwie i korzyści jakie osiągnęło przedsiębiorstwo poprzez ich stosowanie.

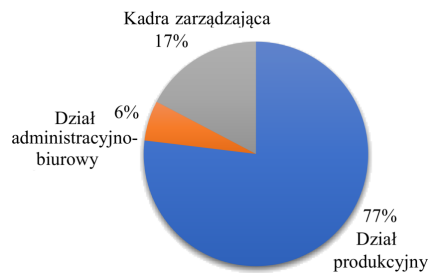
Realizacja właściwego procesu badawczego została poprzedzona przeprowadzeniem badań pilotażowych na grupie 6 osób. Działanie to miało na celu sprawdzenie tego, czy arkusz został opracowany w sposób zrozumiały i przystępny dla pracowników. Właściwy proces badawczy, zrealizowany w marcu 2020 roku polegał na dostarczeniu ankiet pracownikom przedsiębiorstwa do każdego z działów. W sumie do firmy dostarczono 60 ankiet. Pracownicy przedsiębiorstwa wypełnili 52 ankiety, z czego 28 ankiet zostało wypełnionych przez mężczyzn, a 24 ankiety przez kobiety (rysunek 1).



Rys. 1. Procentowy udział kobiet i mężczyzn biorących udział w badaniu.

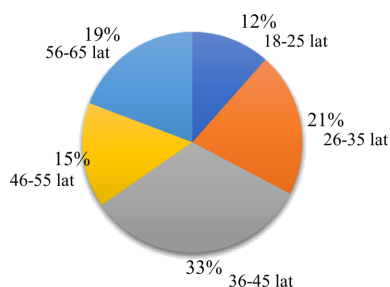
W badaniu uczestniczyło 40 pracowników z działu produkcyjnego, 3 pracowników działu administracyjno-biurowego oraz 9 osób z kadry zarządzającej (rysunek 2). Poprzez określenie stanowiska zajmowanego w firmie przez osoby biorące udział w badaniu, możliwe było poddanie ocenie odpowiedzi pracowników różnych

szczegli. Dzięki temu istniała także możliwość określenia jakie cele wdrażania systemów jakościowych są najważniejsze w rozumieniu pracowników produkcyjnych, a jakie są najważniejsze dla kadry zarządzającej firmy.



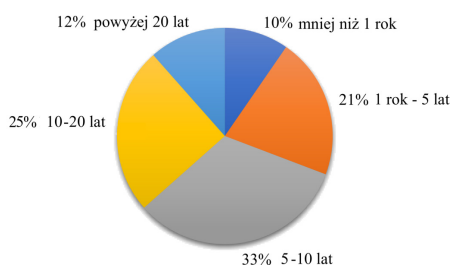
Rys. 2. Procentowy udział osób biorących udział w badaniu według zajmowanego stanowiska.

Analizie podczas badania poddano również wiek osób ankietowanych. Najwięcej osób, które wypełniały ankietę – 17 osób, stanowiła grupa osób z przedziału wieku 36–45 lat. Do grupy wiekowej 26–35 lat zaliczało się 11 osób, natomiast o jedną osobę mniej (10 osób) należało do grupy z przedziału 56–65 lat. 8 osób badanych zaliczało się do grupy wiekowej 46–55 lat, natomiast najmniejszą grupę stanowiły osoby z przedziału wiekowego 18–25 lat. Procentowy rozkład wieku badanych osób przedstawiono na rysunku 3.



Rys. 3. Procentowy udział respondentów biorących udział w badaniu.

W badaniu uwzględniono także staż pracy w przedsiębiorstwie poszczególnych pracowników wypełniających ankietę. 5 osób, które uczestniczyły w badaniu pracowało w firmie mniej niż rok. 11 pracowników osiągnęło staż pracy od 1 roku do 5 lat. Do grupy ze stażem pracy wynoszącym 5–10 lat należało 17 badanych osób, 10–20 lat stażu pracy osiągnęło 13 badanych osób, natomiast pozostałe 6 osób pracowało w firmie powyżej 20 lat. Zależności te zaprezentowano na rysunku 4.



Rys. 4. Rozkład procentowy badanych osób względem stażu pracy.

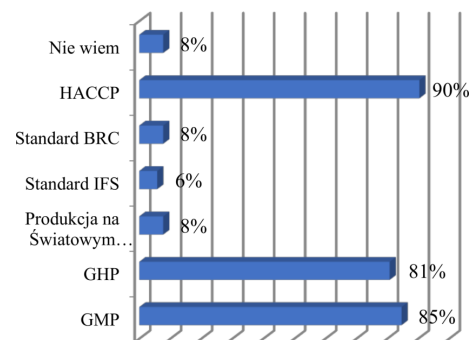
4. Analiza celowości wdrażania systemów zarządzania jakością – wyniki badań

4.1. Ocena znajomości systemów zarządzania jakością

Dla prawidłowego zrozumienia idei korzystania z systemów zarządzania jakością niezbędna jest ich dobra znajomość, czyli między innymi poznanie zasad ich funkcjonowania i korzyści mogących wynikać ze stosowania poszczególnych systemów zarządzania jakością.

W celu dokonania oceny tego, czy pracownicy posiadają wiedzę na temat wdrożonych w przedsiębiorstwie systemów, zadano im siedem pytań, na podstawie których było możliwe przeprowadzenie tej weryfikacji.

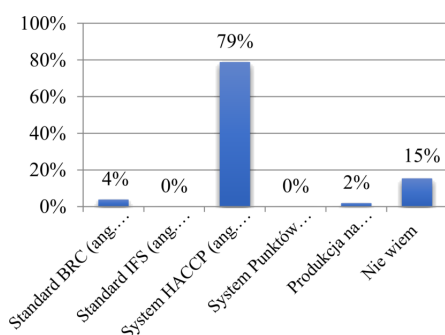
Pierwsze pytanie z tej grupy dotyczyło obowiązkowych systemów zarządzania jakością i było pytaniem wielokrotnego wyboru. Respondenci mieli udzielić odpowiedzi poprzez wskazanie systemów, które ich zdaniem zaliczane są do obowiązkowych systemów zarządzania jakością. Strukturę uzyskanych odpowiedzi przedstawiono na rysunku 5.



Rys. 5. Struktura odpowiedzi na pytanie „Które systemy zarządzania jakością Pana/Pani zdaniem zaliczane są do systemów obowiązkowych dla przedsiębiorstwa przemysłu spożywczego?”.

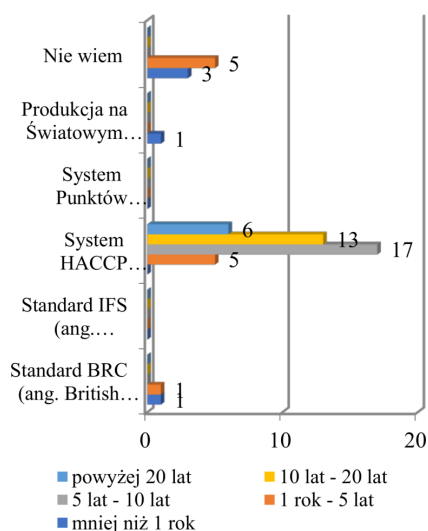
Na podstawie uzyskanych odpowiedzi można zauważyć, że prawidłowe odpowiedzi takie jak systemy HACCP, GHP i GHP, które należą do systemów obowiązkowych, zostały wybrane przez znaczną część respondentów. Standard IFS, który został wskazany przez 6% ankietowanych oraz BRC (8%), a także Produkcja na Światowym poziomie (8%) nie należą do systemów obowiązkowych. Cztery osoby (8%) nie potrafiły wskazać, które systemy według nich zaliczane są do systemów obowiązkowych. Były to trzy osoby z działu produkcyjnego, których staż pracy wynosił poniżej roku oraz jedna osoba z działu administracyjno-biurowego o stażu pracy wynoszącym od 1 roku do 5 lat. Prawidłowej odpowiedzi, zaznaczając wszystkie trzy systemy obowiązkowe udzieliły 34 osoby, co stanowiło 65% wszystkich osób ankietowanych. W kolejnym pytaniu respondenci mieli wskazać, który system ich zdaniem nie należy do nieobowiązkowych systemów zarządzania jakością. W tym przypadku zadaniem osób ankietowanych, było wskazanie spośród sześciu odpowiedzi jednego syste-

mu, który był systemem obligatoryjnym. Na podstawie uzyskanych odpowiedzi, które przedstawiono na wykresie (rysunek 6) widać, że poprawnej odpowiedzi udzieliło 79% respondentów, 6% wskazało błędne odpowiedzi, natomiast 15% (8 osób) nie potrafiło udzielić odpowiedzi na to pytanie. Szczegółowa analiza uzyskanych wyników pozwoliła ustalić, iż staże pracy osób, które wskazały odpowiedź: „standard BRC” oraz Produkcja na Światowym Poziomie, w przypadku dwóch osób wynosiły mniej niż 1 rok, a dla jednej z nich staż pracy wynosił od 1 roku do 5 lat. W przypadku respondentów, którzy nie potrafili udzielić odpowiedzi na to pytanie, trzy osoby pracowały w firmie poniżej roku, a pozostałe 5 od 1 roku do 5 lat.



Rys. 6. Struktura odpowiedzi na pytanie „Który system według Pana/Pani NIE NALEŻY do nieobligatoryjnych systemów zarządzania jakością w przedsiębiorstwach przemysłu spożywczego?”.

Pytanie to przeanalizowano również biorąc pod uwagę staż pracy respondentów. Schemat uzyskanych odpowiedzi uwzględniając to kryterium przedstawiono na wykresie (rysunek 7).



Rys. 7. Struktura odpowiedzi na pytanie „Który system według Pana/Pani NIE NALEŻY do nieobligatoryjnych systemów zarządzania jakością w przedsiębiorstwach przemysłu spożywczego?” z uwzględnieniem stażu pracy poszczególnych pracowników.

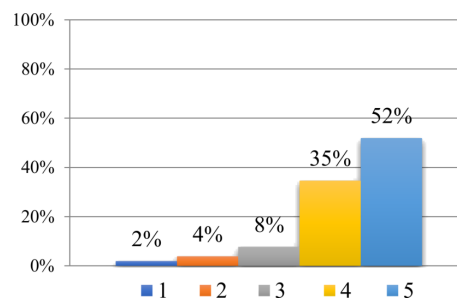
Na podstawie uzyskanego wykresu widać, że staże pracy osób, które wskazały odpowiedź: standard BRC

oraz Produkcja na Światowym Poziomie, w przypadku dwóch osób wynosiły mniej niż 1 rok, a dla jednej z nich staż pracy jaki osiągnęła wynosił od 1 roku do 5 lat. W przypadku respondentów, którzy nie potrafili udzielić odpowiedzi na to pytanie, trzy osoby pracowały w firmie poniżej roku, a pozostałe 5 od 1 roku do 5 lat.

4.2. Ocena potrzeby i celu wdrażania systemów zarządzania jakością

Aby ustalić celowość wdrażania systemów zarządzania jakością, respondenci zostali zapytani o to, jak oceniają potrzebę tego typu systemów w przedsiębiorstwach przemysłu spożywczego oraz poproszono ich o zaznaczenie wszystkich wybranych przez nich motywów wprowadzania tychże systemów.

Strukturę odpowiedzi na pytanie dotyczące oceny potrzeby wdrażania systemów zarządzania jakością w przedsiębiorstwach przemysłu spożywczego przedstawiono na rysunku 8. Ocena ta była przeprowadzona z wykorzystaniem pięciostopniowej skali, w której wartość 1 oznaczała, że wdrażanie systemów zarządzania jakością jest mało potrzebne, natomiast wartość 5 wskazywała na to, że wdrażanie systemów jest bardzo potrzebne.

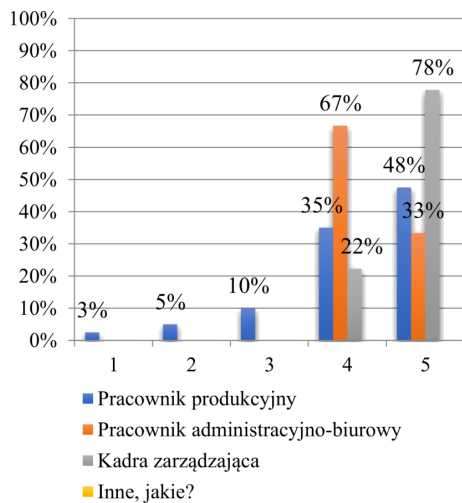


Rys. 8. Struktura odpowiedzi na pytanie „Jak ocenia Pan/Pani potrzebę wdrażania systemów zarządzania jakością w przedsiębiorstwach przemysłu spożywczego? (1 – mało potrzebne, 5 – bardzo potrzebne)”.

Na podstawie uzyskanych wyników można zauważyć, że ponad połowa osób ankietowanych (52%) uważa, że wdrażanie systemów zarządzania jakością jest w przedsiębiorstwach branży spożywczej bardzo potrzebne. Za nieco mniej istotne działania te uważa 35% ankietowanych (18 osób). Jedynie 2% (1 osoba) respondentów zaznaczyło odpowiedź wskazującą na to, że wdrażanie systemów zarządzania jakością jest mało potrzebne. Analizując uzyskane wyniki widać, że pracownicy przedsiębiorstwa w większości uważają za potrzebne i bardzo potrzebne wdrażanie systemów zarządzania jakością.

Analizując dane dotyczące potrzeby wdrażania systemów zarządzania jakością z podziałem na charakter wykonywanej pracy (rysunek 9) widać, że osoby z kadry zarządzającej, wdrażanie systemów zarządzania jakością uważają za proces bardzo potrzebny (78% ankietowanych) oraz potrzebny (22% ankietowanych). W przypadku pracowników produkcyjnych, nieco mniej niż po-

lowa osób badanych z tego działu, bo 48%, czyli 19 osób uważa wdrażanie tych systemów za proces bardzo potrzebny, a 35% oceniło to jako proces potrzebny. Jedna osoba z działu produkcyjnego oceniła potrzebę wdrażania systemów jako mało istotną.



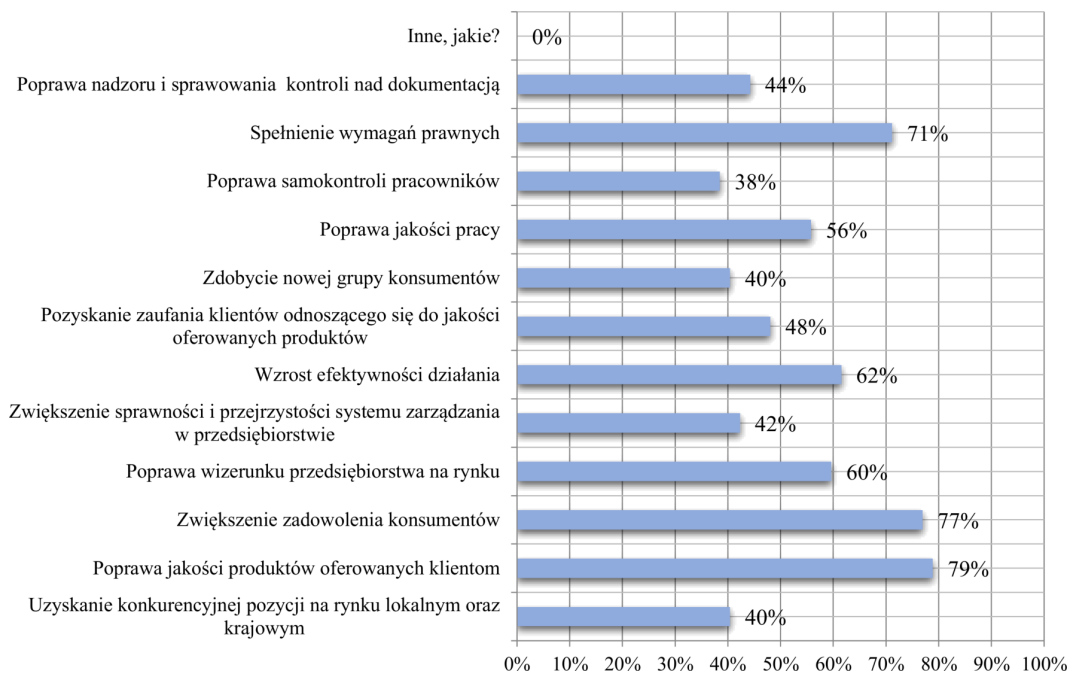
Rys. 9. Struktura odpowiedzi na pytanie „Jak ocenia Pan/Pani potrzebę wdrażania systemów zarządzania jakością w przedsiębiorstwach przemysłu spożywczego? (1 – mało potrzebne, 5 – bardzo potrzebne)” z uwzględnieniem działu pracy osób ankietowanych.

Kolejne pytanie dotyczyło motywów wprowadzania systemów zarządzania jakością w przedsiębiorstwach branży spożywczej. Pytanie to było pytaniem wielokrotnego wyboru, w którym respondenci mogli wskazać wszystkie pasujące według nich odpowiedzi, a ich strukturę przedstawiono na rysunku 10.

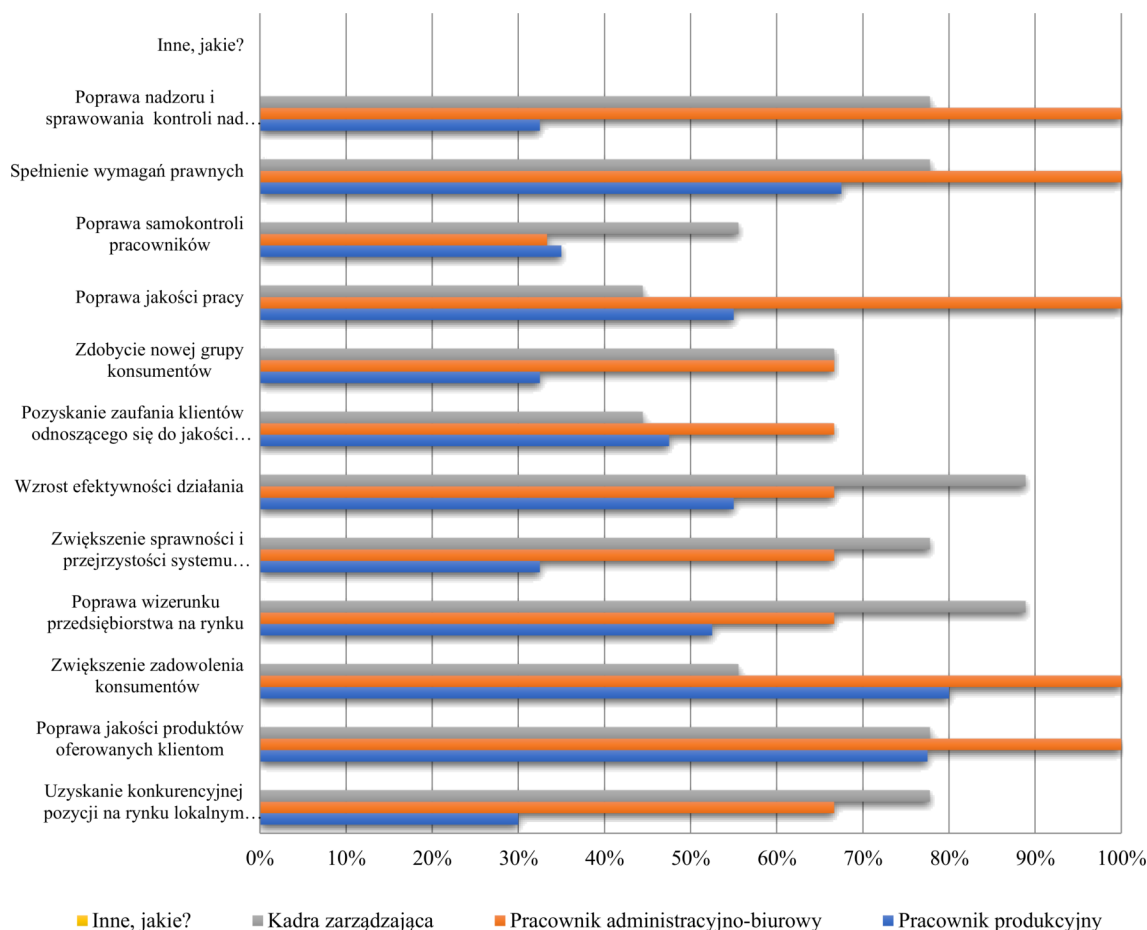
Na podstawie uzyskanych odpowiedzi widać, że według ankietowanych pracowników przedsiębiorstwa,

najważniejszymi motywami wdrażania systemów zarządzania jakością są: poprawa jakości produktów oferowanych klientom (79%), zwiększenie zadowolenia klientów (77%), spełnienie wymagań prawnych (71%). Ponadto istotne są również takie przesłanki jak: wzrost efektywności działania (62%), poprawa wizerunku przedsiębiorstwa na rynku (60%), poprawa jakości pracy (56%) oraz pozyskanie zaufania klientów odnoszącego się do jakości oferowanych produktów (48%). Przez 42% respondentów wskazanym motywem do wprowadzania systemów zarządzania jakością jest również zwiększenie sprawności i przejrzystości systemu zarządzania w przedsiębiorstwie. Odpowiedzi związane ze zdobyciem nowej grupy konsumentów oraz uzyskaniem konkurencyjnej pozycji na rynku lokalnym oraz krajowym zostały wskazane przez 40% osób ankietowanych.

Odpowiedzi udzielone na to pytanie przeanalizowano również biorąc pod uwagę stanowisko pracy respondentów. Strukturę uzyskanych wyników pod tym kątem przedstawiono na wykresie (rysunek 11). Na podstawie analizy wykresu można zauważyć, że najczęściej pracowników produkcyjnych wybrało odpowiedź wskazującą na to, że motywem wprowadzania systemów zarządzania jakością jest zwiększenie zadowolenia klientów (80%), poprawa jakości produktów oferowanych klientom (78%) oraz spełnienie wymagań prawnych (68%). Dla 55% pracowników produkcyjnych ważnym aspektem jest również wzrost efektywności działania oraz poprawa jakości pracy. Najmniej wskazań przez pracowników tego działu odnotowano dla uzyskania konkurencyjnej pozycji na rynku lokalnym oraz krajowym (30%), a także po 33% dla zwiększenia sprawności i przejrzystości systemu zarządzania w przedsiębiorstwie, zdobycia nowej grupy konsumentów oraz dla poprawy nadzoru i sprawowania kontroli nad dokumentacją.



Rys. 10. Struktura odpowiedzi na pytanie „Jaki jest według Pana/Pani główny motyw wprowadzania systemów zarządzania jakością w przedsiębiorstwach branży spożywczej?”.

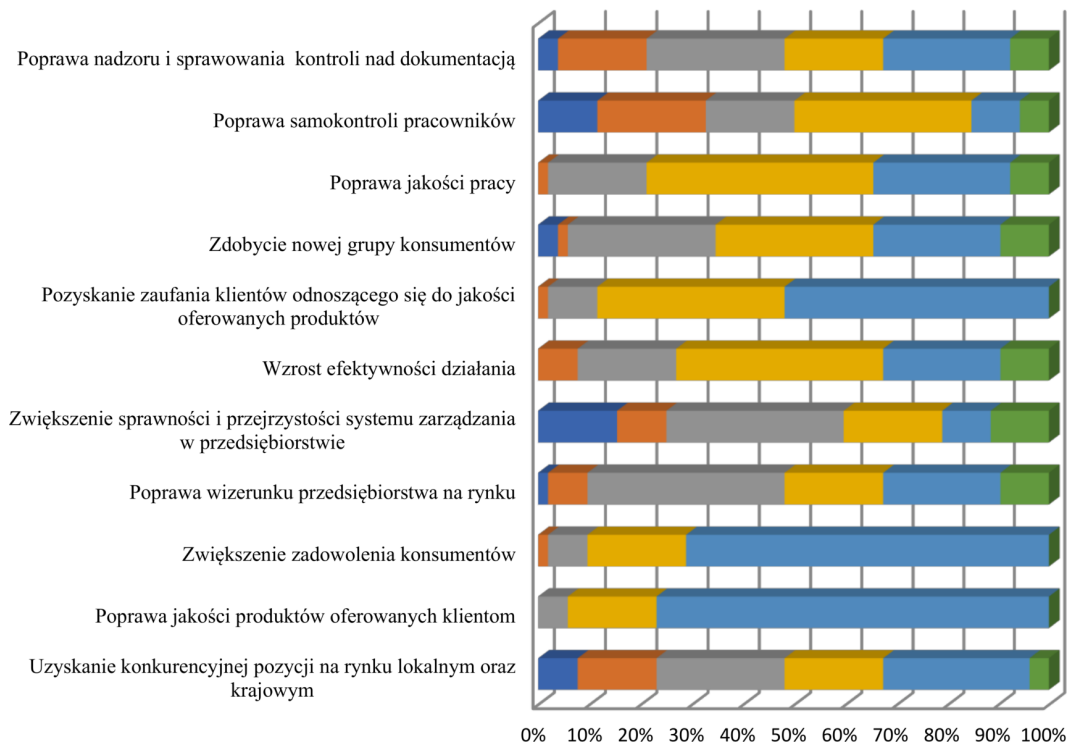


Rys. 11. Struktura odpowiedzi na pytanie „Jaki jest według Pana/Pani główny motyw wprowadzania systemów zarządzania jakością w przedsiębiorstwie branży spożywczej?” z uwzględnieniem działu pracy osób ankietowanych.

W przypadku pracowników administracyjno-biurowych najczęściej (100%) wskazywanymi motywami wdrażania systemów były: poprawa jakości produktów oferowanych klientom, zwiększenie zadowolenia klienta, poprawa jakości pracy, spełnienie wymagań prawnych oraz poprawa nadzoru i sprawowania kontroli nad dokumentacją. Analizując odpowiedzi udzielone przez kadre zarządzającą widać, że najczęściej wskazywaną przesłanką do wdrażania systemów jest poprawa wizerunku przedsiębiorstwa na rynku (89%) oraz wzrost efektywności działania (89%).

Kolejne pytanie umieszczone w ankiecie dotyczyło dokonania oceny przez pracowników stopnia istotności poszczególnych korzyści dla przedsiębiorstwa, mogących wynikać z wdrażania systemów zarządzania jakością. Poprzez umieszczenie w kwestionariuszu ankiety tego pytania, możliwa była identyfikacja, które cele wdrażania systemów zarządzania jakością są najistotniejsze dla pracowników produkcyjnych, a które dla kadry zarządzającej. Strukturę uzyskanych odpowiedzi przedstawiono na rysunku 12. Pracownicy dokonywali oceny istotności poszczególnych korzyści przy wykorzystaniu pięciostopniowej skali, w której wartość 1 oznaczała korzyść mało istotną, natomiast wartość 5 – bardzo istotną. Spośród odpowiedzi mieli oni również do wyboru opcję „nie mam zdania” w sytuacji, gdyby nie umieli określić swojej opinii co

do danej korzyści. Na podstawie wykresu widać, że dla ponad 70% ankietowanych najistotniejszymi korzyściami są: poprawa jakości produktów oferowanych klientom (77%) oraz zwiększenie zadowolenia konsumentów (71%). Ponad połowa ankietowanych (52%) uważa że najważniejszą korzyścią jest pozyskanie zaufania klientów, które odnosi się do jakości oferowanych im produktów. Dla 29% respondentów najistotniejszą korzyścią było uzyskanie konkurencyjnej pozycji na rynku lokalnym oraz krajowym. Dla poprawy samokontroli pracowników oraz zwiększenia przejrzystości i sprawności systemu zarządzania w przedsiębiorstwie odnotowano po 10% głosów świadczących o ich bardzo dużej istotności. Pozostałe odpowiedzi dla tej wartości istotności osiągnęły wyniki w okolicach 25%. Wartość 4 została przypisana w największej ilości korzyściom takim jak: poprawa jakości pracy (44%), wzrost efektywności działania (40%), pozyskanie zaufania klientów odnoszącego się do jakości oferowanych produktów (37%), poprawa samokontroli pracowników (35%), zdobycie nowej grupy konsumentów (31%). Najmniej istotne dla respondentów okazały się następujące korzyści: zwiększenie sprawności i przejrzystości systemu zarządzania w przedsiębiorstwie (15%), poprawa samokontroli pracowników (12%), uzyskanie konkurencyjnej pozycji na rynku lokalnym oraz krajowym (8%).



Rys. 12. Struktura odpowiedzi na pytanie „Proszę określić jak ważne Pana/Pani zdaniem są dla przedsiębiorstwa poszczególne korzyści mogące wynikać z wdrożenia systemów zarządzania jakością (1 – mało istotne, 5 – bardzo istotne)”.

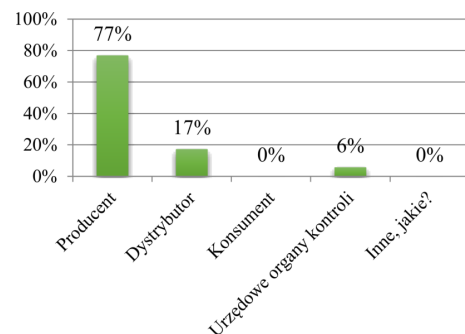
W celu uzyskania bardziej precyzyjnych wniosków wyniki dotyczące niniejszego pytania poddano analizie z podziałem na pracowników produkcyjnych i kadry zarządzającej. Na podstawie uzyskanych odpowiedzi, udzielonych przez pracowników produkcyjnych można zauważyć, że najbardziej istotnymi korzyściami według największej ilości ankietowanych z tej grupy były: poprawa jakości produktów oferowanych klientom (88%) oraz zwiększenie zadowolenia konsumentów (80%). W przypadku odpowiedzi uzyskanych od osób z kadry zarządzającej odpowiedzi kształtowały się w nieco inny sposób, a najistotniejszymi korzyściami dla przedsiębiorstwa, zdaniem większości tych pracowników są: pozyskanie zaufania klientów, które odnosi się do jakości oferowanych produktów (100%), uzyskanie konkurencyjnej pozycji na rynku lokalnym oraz krajowym (89%), poprawa wizerunku przedsiębiorstwa na rynku (89%) oraz zdobycie nowej grupy konsumentów (89%).

W przypadku pracowników z kadry zarządzającej, tylko dwie korzyści ze wszystkich możliwych do wybrania, zostały wskazane jako najistotniejsze przez mniej niż 50% ankietowanych z tej grupy i były to: zwiększenie sprawności i przejrzystości systemu zarządzania w przedsiębiorstwie (33%) oraz poprawa samokontroli pracowników (44%). Zdaniem 20% pracowników produkcyjnych zwiększenie sprawności i przejrzystości systemu zarządzania w przedsiębiorstwie jest korzyścią mało istotną, 15% na tym samym poziomie oceniło poprawę samokontroli pracowników, a 10% uzyskanie konkurencyjnej pozycji na rynku lokalnym oraz krajowym.

4.3. Ocena wpływu stosowania systemów zarządzania jakością na bezpieczeństwo produkowanej żywności

Pytania, które umieszczono w tym zestawie, miały pozwolić na poznanie opinii pracowników odnoszącej się do tego, jaki wpływ ich zdaniem mają systemy zarządzania jakością na bezpieczeństwo produkowanej żywności oraz czy według nich systemy takie powinny być wdrażane w przedsiębiorstwach z branży spożywczej. Respondentów zapytano również o to do czego przyczynia się wdrożenie systemów zarządzania jakością oraz kto ich zdaniem może osiągnąć korzyści poprzez wdrożenie system.

Pierwsze pytanie z tej grupy dotyczyło tego, która organizacja według osoby ankietowanej w największym stopniu odpowiada za bezpieczeństwo produkowanej żywności. Na podstawie uzyskanych odpowiedzi przedstawionych na rysunku 13 widać, że według zna-

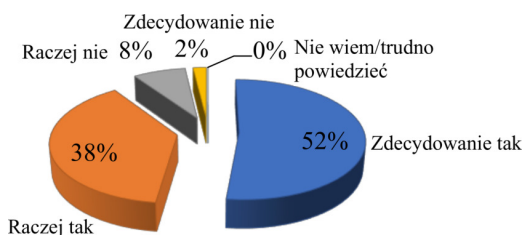


Rys. 13. Struktura odpowiedzi na pytanie „Która organizacja według Pana/Pani jest w największym stopniu odpowiedzialna za bezpieczeństwo żywności?”.

czącej części respondentów (77%) organizacją, która w największym stopniu odpowiada za bezpieczeństwo produkowanej żywności jest producent tejże żywności.

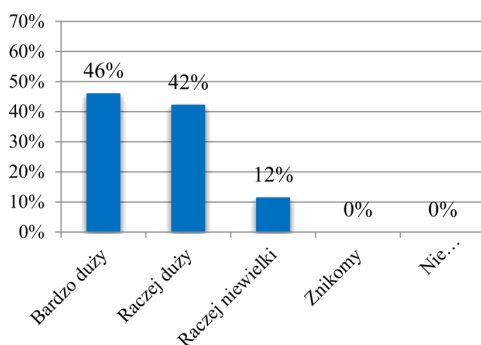
Uzyskane wyniki mogą oznaczać, że pracownicy tego przedsiębiorstwa są świadomi tego, jak ważną rolę i wpływ na bezpieczeństwo produkowanej żywności odgrywa ich praca i realizowane przez nich czynności. Według 17% respondentów (9 osób) organizacją, która w największym stopniu odpowiedzialna jest za bezpieczeństwo żywności jest dystrybutor, a pozostałe 6% (3 osoby) wskazały na urzędowe organy kontroli.

Kolejne pytanie dotyczyło tego, czy zdaniem respondenta zastosowanie systemów zarządzania jakością wpływa na bezpieczeństwo żywności. Uzyskane odpowiedzi przedstawiono na rysunku 14, na podstawie którego można zauważyć, że dla ponad połowy badanych osób (52%) stosowanie systemów zarządzania jakością zdecydowanie ma wpływ na bezpieczeństwo produkowanej żywności. Z kolei 38% respondentów zaznaczyło, że systemy te raczej wpływają na bezpieczeństwo produkowanej żywności. Według 8% (4 osób) stosowanie tych systemów raczej nie wpływa na bezpieczeństwo żywności, a według jednej osoby (2%) nie wpływa na bezpieczeństwo zdecydowanie.



Rys. 14. Struktura odpowiedzi na pytanie „Czy Pana/Pani zdaniem zastosowanie systemów zarządzania jakością wpływa na bezpieczeństwo żywności?”.

Kolejne pytanie ankiety dotyczyło oceny przez pracowników stopnia w jakim, ich zdaniem, wdrożenie systemów zarządzania jakością wpływa na bezpieczeństwo produkowanej żywności. Na rysunku 15 przedstawiony został rozkład odpowiedzi zgodnie z którym można zaobserwować, że w opinii 46% osób badanych, wdrażanie systemów zarządzania jakością ma bardzo duży wpływ na bezpieczeństwo produkowanej żywności.

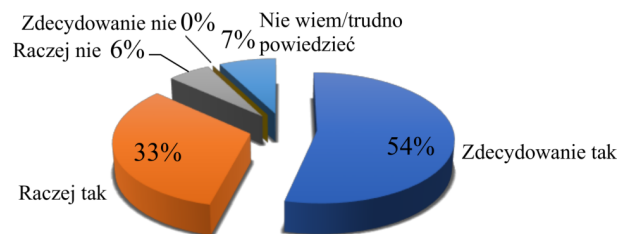


Rys. 15. Struktura odpowiedzi na pytanie „Jaki wpływ według Pana/Pani ma wdrożenie systemów zarządzania jakością na bezpieczeństwo produkowanej żywności?”.

Nieco mniej, bo 42% ankietowanych uważa, że wpływ systemów na bezpieczeństwo żywności jest raczej duży. Zdaniem pozostałych 12% ankietowanych osób wpływ systemów jest raczej niewielki.

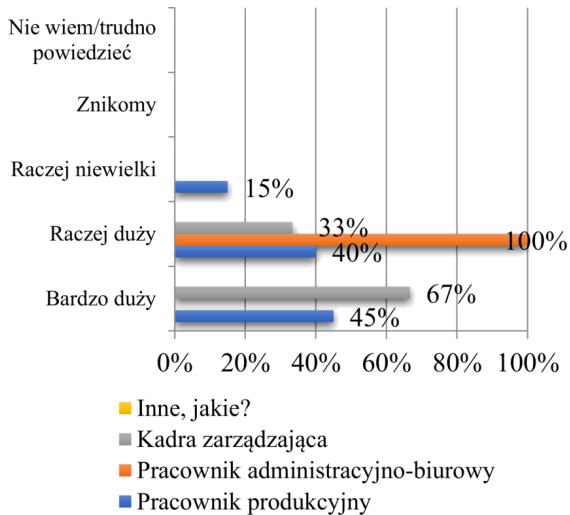
Biorąc pod uwagę stanowisko zajmowane przez pracowników i analizując ich odpowiedzi, można zauważyć, że dla 100% ankietowanych pracowników działu administracyjno-biurowego wdrożenie systemów zarządzania jakością ma raczej duży wpływ na bezpieczeństwo produkowanej żywności. Odpowiedź ta została również wskazana przez 40% pracowników produkcyjnych i 33% pracowników z kadry zarządzającej. Grupę, która uznała wpływ systemów jako raczej niewielki, stanowiło 15% pracowników produkcyjnych. Najwięcej pracowników z działu produkcyjnego (45%) wybrało odpowiedź mówiącą o bardzo dużym wpływie wdrożenia systemów zarządzania jakością na bezpieczeństwo produkowanej żywności.

Kolejne z pytań, na które respondenci udzielali odpowiedzi, dotyczyło tego, czy w branży spożywczej należy wdrażać systemy zarządzania jakością. W opinii 54% pracowników, w przedsiębiorstwach branży spożywczej zdecydowanie należy wdrażać systemy zarządzania jakością. Według 33% badanych systemy takie raczej powinny być wprowadzane, natomiast 6% osób zaznaczyło odpowiedź, że systemów takich raczej nie trzeba wprowadzać. W przypadku tego pytania, pojawiły się odpowiedzi pracowników, którzy nie mieli zdania na ten temat i stanowiły one 7% uzyskanych wyników (rysunek 16).



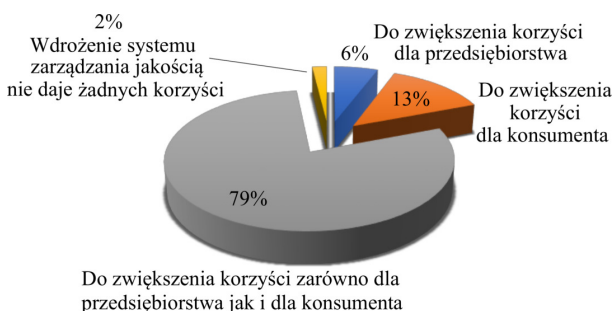
Rys. 16. Struktura odpowiedzi na pytanie „Czy Pani/Pana zdaniem w przedsiębiorstwach branży spożywczej należy wprowadzać systemy zarządzania jakością?”.

Biorąc pod uwagę stanowisko zajmowane przez pracowników i analizując ich odpowiedzi, na podstawie wykresu (rysunek 17) można zauważyć, że dla 100% ankietowanych pracowników działu administracyjno-biurowego wdrożenie systemów zarządzania jakością ma raczej duży wpływ na bezpieczeństwo produkowanej żywności. Odpowiedź ta została również wskazana przez 40% pracowników produkcyjnych i 33% pracowników z kadry zarządzającej. Grupę, która uznała wpływ systemów jako raczej niewielki, stanowiło 15% pracowników produkcyjnych. Najwięcej pracowników z działu produkcyjnego (45%) wybrało odpowiedź mówiącą o bardzo dużym wpływie wdrożenia systemów zarządzania jakością na bezpieczeństwo produkowanej żywności.



Rys. 17. Struktura odpowiedzi na „Jaki wpływ według Pana/Pani ma wdrożenie systemów zarządzania jakością na bezpieczeństwo produkowanej żywności?” z uwzględnieniem działu pracy osób ankietyowanych.

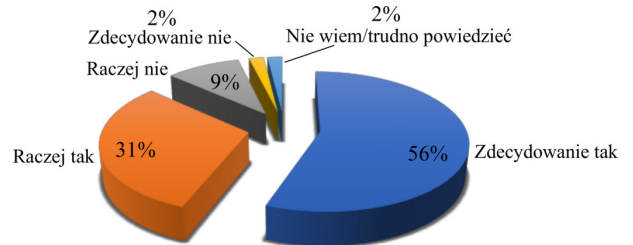
Kolejne zagadnienie dotyczyło wskazania przez respondentów odpowiedzi na pytanie, do czego przyczynia się wdrożenie systemów zarządzania jakością w ich opinii. Jak pokazano na wykresie (rysunek 18), zdecydowana większość osób ankietyowanych (79%) poprzez wdrażanie tych systemów widzi szansę na zwiększenie korzyści zarówno dla przedsiębiorstwa jak i dla konsumentów. Według 13% ankietyowanych wdrożenie systemów zarządzania jakością przyczynia się jedynie do zwiększenia korzyści dla konsumenta, a z kolei 6% jest zdania, że wiąże się to z osiągnięciem korzyści jedynie przez przedsiębiorstwo. Jedna osoba (2%) wskazała odpowiedź, jaką było to, że wdrożenie systemów zarządzania jakością nie daje żadnych korzyści i była to osoba ze stażem pracy wynoszącym mniej niż 1 rok, z tego względu mogła ona nie posiadać wystarczającej wiedzy na temat celów i konieczności wdrażania systemów zarządzania jakością lub była to osoba negatywnie nastawiona do wdrażania i korzystania z tego rodzaju systemów.



Rys. 18. Struktura odpowiedzi na pytanie „Do czego według Pana/Pani przyczynia się wdrożenie systemu zarządzania jakością?”.

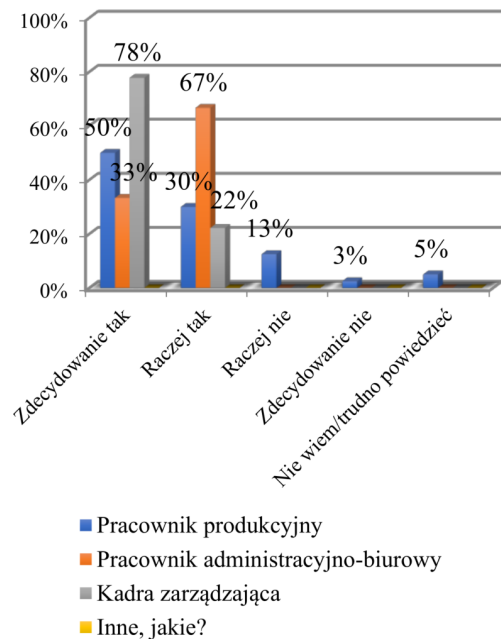
Ostatnie pytanie z tej grupy polegało na dokonaniu przez pracowników oceny tego, czy ich zdaniem systemy zarządzania jakością wpływają na finalną jakość wyrobu gotowego. Strukturę uzyskanych odpowiedzi przed-

stawiono na rysunku 19. Zdaniem 56% osób ankietyowanych systemy zarządzania jakością zdecydowanie wpływają na finalną jakość wyrobu gotowego. 31% ankietyowanych było zdania, że raczej wpływają, natomiast 10% osób uważało, że raczej nie mają one wpływu na końcową jakość wyrobu. Jedna osoba (2%) uważa, że systemy takie zdecydowanie nie mają wpływu na jakość gotowego wyrobu. Wśród ankietyowanych była również osoba, która nie potrafiła określić wpływu tych systemów.



Rys. 19. Struktura odpowiedzi na pytanie „Czy Pana/Pani zdaniem systemy zarządzania jakością wpływają na finalną jakość gotowego wyrobu?”.

Na podstawie rysunku 20 można zauważyć, że osobami, które są zdania, że systemy zarządzania jakością raczej lub zdecydowanie nie wpływają na jakość gotowego wyrobu, są pracownicy działu produkcyjnego. W tym przypadku były to osoby, których staż pracy w przedsiębiorstwie wynosił od 1 roku do 5 lat.



Rys. 20. Struktura odpowiedzi na pytanie „Czy Pana/Pani zdaniem systemy zarządzania jakością wpływają na finalną jakość gotowego wyrobu?” z uwzględnieniem działu pracy osób ankietyowanych.

5. Podsumowanie

Zrealizowane badania ankietowe pozwoliły na osiągnięcie założonego celu, którym była analiza celowości wdrożenia systemów zarządzania jakością w świetle opinii pracowników z branży spożywczej.

Na podstawie uzyskanych wyników badań można stwierdzić, iż:

- pracownicy każdego szczebla analizowanego przedsiębiorstwa rozumieją, jak ważne jest wdrożenie systemów jakościowych w przedsiębiorstwie z branży spożywczej, zdaniem większości ankietowanych osób systemy zarządzania jakością powinny być wdrażane w tego rodzaju przedsiębiorstwach, ponieważ to właśnie producenci żywności w największym stopniu ich zdaniem przyczyniają się do możliwości stworzenia zagrożenia dla bezpieczeństwa produkowanej żywności,
- znacząca część respondentów uważa, że stosowanie tych systemów ma duży wpływ na bezpieczeństwo oraz jakość wytwarzanych produktów,
- pracownicy z działu produkcyjnego za najważniejszy cel wdrażania systemów zarządzania jakością uważają poprawę jakości produktów oferowanych klientom,
- według osób z kadry zarządzającej najistotniejszym celem jest pozyskanie zaufania klientów odnoszącego się do jakości oferowanych produktów, uzyskanie konkurencyjnej pozycji na rynku lokalnym oraz krajowym, a także poprawa wizerunku przedsiębiorstwa na rynku i zdobycie nowej grupy konsumentów,
- przeprowadzanie szkoleń z zakresu systemów zarządzania jakością jest bardzo istotne (tworzenie możliwości uczestniczenia w profesjonalnych szkoleniach pracowników już na początku ich kariery w przedsiębiorstwie mogłoby przyczynić się do zwiększenia efektywności działania zakładu, a także do zminimalizowania ryzyka wystąpienia zagrożeń dla produkowanej żywności),
- przedsiębiorstwa z branży spożywczej powinny dążyć do wdrażania kolejnych systemów zarządzania jakością.

Podsumowując można stwierdzić, że pracownicy analizowanego przedsiębiorstwa z branży spożywczej, uważają wdrażanie systemów zarządzania jakością za proces istotny i uzasadniony dla efektywnego i prawidłowego funkcjonowania przedsiębiorstwa oraz zagwarantowania klientom produktów bezpiecznych o najwyższej jakości. Biorąc pod uwagę fakt, iż jakość produkowanych wyrobów jest jednym z kluczowych elementów decydujących o pozycji konkurencyjnej przedsiębiorstw zasadnym wydaje się realizacja tego typu badań w przedsiębiorstwach z innych branż a także dokonanie analiz porównawczych mających na celu identyfikację zależności pomiędzy reprezentowaną branżą i/lub rodzajem produkowanych wyrobów a podejściem pracowników do zagadnień związanych z celowością wdrażania obligatoryjnych i nieobligatoryjnych systemów zarządzania jakością.

Literatura

- [1] Balon U., Sikora M., *Rola standardów IFS i BRC w ocenie dostawców przez sieci handlowe*, Zeszyty Naukowe 3(939), Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, 2015.
- [2] Berdowski J.B., Berdowski F.J., *HACCP w teorii i praktyce: Zarządzanie przedsiębiorstwem zajmującym się produkcją i obrotem bezpiecznej dla zdrowia żywności*, Oficyna Wydawnicza WSM, Warszawa, 2006.
- [3] Białowas J., Biczewska I., *Stan wdrożenia nieobligatoryjnych systemów zarządzania w sektorze żywnościowym*, Uniwersytet Ekonomiczny, Grodno, 2010.
- [4] Fraś J., Żukowski P., Fraś M., Fraś T., *Proinnowacyjny model zintegrowanego systemu zarządzania jakością i bezpieczeństwem żywności*, Problemy Nauk Stosowanych, Szczecin, 2017.
- [5] <http://www.wsse.katowice.pl/p,143,gmpghp> [data dostępu: 06.05.2021].
- [6] <https://www.bhpex.pl/blog/bezpieczenstwo-zywnosci/dobra-praktyka-higieniczna/> [data dostępu: 06.05.2021].
- [7] http://www.noblecert.pl/przemysl_spozywczy.html [data dostępu: 06.06.2021].
- [8] <https://gastrowiedza.pl/baza-wiedzy/arttykul/program-warunkow-wstepnych-gmp-ghp-w-gastronomii> [data dostępu: 27.05.2021].
- [9] <https://www.ppg24.pl/stosowanie-systemow-jakosci-w-branzy-zywnosciowej,459.html> [data dostępu: 28.05.2021].
- [10] <https://www.bhpex.pl/blog/bezpieczenstwo-zywnosci/dobra-praktyka-produkcyjna/> [data dostępu: 27.05.2021].
- [11] Kędzior W., Ptasińska J., *Systemy jakości w przemyśle spożywczym*, Zeszyty Naukowe nr 678, Akademia Ekonomiczna w Krakowie, Kraków, 2005.
- [12] Kędzior W., Ptasińska J., *Opracowanie systemu HACCP dla zakładu produkcji ciastkarskiej*, Zeszyty naukowe nr 705, Akademia Ekonomiczna w Krakowie, Kraków, 2006.
- [13] Kołożyn-Krajewska D., Sikora T., *HACCP: Koncepcja i system zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności*, Stowarzyszenie Naukowo-Techniczne Inżynierów i Techników Przemysłu Spożywczego, Warszawa, 1999.
- [14] Morkis G., *Systemy zarządzania jakością w przedsiębiorstwach przemysłu spożywczego*, Instytut Ekonomiki Rolnictwa i Gospodarki Żywnościowej, Warszawa, 2005.
- [15] Piasecka-Głuszak A., *Implementacja World Class Manufacturing w przedsiębiorstwie produkcyjnym na rynku polskim*, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu, Wrocław, 2017.
- [16] Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 28 lutego 200 roku w sprawie warunków oraz zasad przestrzegania higieny przy produkcji i obrocie środkami spożywczymi i substancjami dozwolonymi, Dz. U. 2000, nr 30, poz. 377.
- [17] Roy V., Srivastava S.K., *The safety-quality dominant view of food chain integrity: Implications for consumer centric food chain governance*, International Journal of Management Reviews, in press, 2021.
- [18] Sobczyk G., *Zachowania konsumentów wobec nowych trendów konsumpcji – wyniki badań*, Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska Lublin – Polonia, Sectio H, Vol. LII, 1, 171–180, 2018.
- [19] Stoma M., Dudziak A., Rydzak L., *Wykorzystanie technik CAAT do podejmowania decyzji w procesie cer-*

- tyfikacji SZJ wg ISO 9001:2015, Zeszyty Naukowe. Organizacja i Zarządzanie. Politechnika Śląska, Zeszyt 113, 447–456, 2017.
- [20] Turlejska H., *Zasady GHP/GMP oraz system HACCP jako narzędzia zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności*, Poradnik dla przedsiębiorcy, Fundacja Pomocy dla Rolnictwa, Warszawa, 2013.
- [21] Ustawa z dnia 11 maja 2001 roku o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia, Dz. U. 2001, nr 63, poz. 634 z późn. zm.
- [22] Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 o bezpieczeństwie żywności i żywienia.
- [23] Zhai Y.D., Han G.H., *The effect of the inspection information sharing policy on quality-oriented food production in online commerce*, Managerial and Decision Economics, in press, 2021.
- [24] Źródło-Loda M., *Systemy zarządzania jakością i bezpieczeństwem żywności w przemyśle spożywczym*, Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa im. Stanisława Piłonia w Krośnie, Krosno, 2016.