

**Rosak, Mirosław / Żebrowska-Rosak,
Ewa**

**Spoleczne aspekty wdrażania systemów
jakości – studium przypadku**

Zeszyty Naukowe Ostrołęckiego Towarzystwa Naukowego 27, 102-113

2013

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych oraz w kolekcji mazowieckich czasopism regionalnych mazowsze.hist.pl.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach
dozwolonego użytku.

*Mirostaw Rosak**
*Ewa Żebrowska-Rosak***

SPOŁECZNE ASPEKTY WDRAŻANIA SYSTEMÓW JAKOŚCI – STUDIUM PRZYPADKU

SOCIAL ASPECTS OF QUALITY SYSTEMS IMPLEMENTATION – CASE STUDY

Wstęp

Od wielu lat problematyka wytwarzania produktów charakteryzujących się odpowiednią jakością jest zdominowana przez zagadnienia związane z wdrażaniem systemów jakości, zapewniających bezpieczeństwo konsumentom. Fakt ten spowodował, że duża część przedsiębiorstw w Polsce stanęła przed dylematem wdrożenia systemów jakości. Ich implementacja jest jednym z czynników konkurencyjności warunkujących przetrwanie przedsiębiorstw. Firmy ukierunkowane na osiągnięcie coraz większych przychodów, a co za tym idzie „opanowywanie” nowych rynków, zmuszone zostały do wprowadzania alternatywnych rozwiązań w zakresie zarządzania procesami. Za takie można uznać wniesienie do praktyki przedsiębiorstw systemów jakości. Bardzo ważną rolę, oprócz dążenia do zwiększenia udziału przedsiębiorstw w rynku, ogyrywają uregulowania prawne względem przetwórstwa rolno-spożywczego. Systemy zapewniające doskonalenie jakości wymagane są przez prawo obowiązujące w kraju, na którego rynek przedsiębiorstwo dostarcza swoje produkty. Jednym z takich wariantów są obligatoryjne systemy oparte na GMP/GHP oraz HACCP. Drugą grupę stanowią rozwiązania jakościowe związane nie tylko z obszarem zarządzania przedsiębiorstwem, ale i bezpieczeństwem samej żywności, wśród których dominują nieobligatoryjne międzynarodowe i krajowe standardy, takie jak: ISO 9000 oraz 22000, BRC, IFS, czy GlobalGAP¹.

Wśród polskich przedsiębiorców branży rolno-spożywczej panuje ciągle przeświadczenie, że systemy jakości są niepotrzebnym elementem generującym

* dr inż., Wyższa Szkoła Agrobiznesu w Łomży.

** dr inż., Wyższa Szkoła Ekonomiczno-Społeczna w Ostrołęce.

¹ M. Popis., *Systemy bezpieczeństwa żywności*, „Problemy Jakości” 2013, nr 2, s. 19.

koszty, stwarzającymi także duże kłopoty w obszarze zarządzania zmianą. Przedsiębiorstwa najczęściej wdrażają tylko wymagane zasady GMP/GHP, czy HACCP i na tym kończą. Takie przekonania zarządzających względem systemów jakości są bardzo mylne. Przedsiębiorcy stają też przed dylematem, który z systemów jakości jest ważniejszy? Otóż nie ma jednoznacznej odpowiedzi na to pytanie. Można jednak zastanawiać się, który system jest akceptowalny z punktu widzenia postrzegania przez pracowników.

Organizacje, które odważyły się wyjść poza utarte schematy zyskują dziś bardzo dużą przewagę nad konkurencją. Standardy jakości w perspektywie długookresowej nie są ani kłopotliwe we wdrażaniu czy utrzymaniu, ani kosztowne. Przykładem organizacji wybijającej się poza utarte stereotypy jest Zakład Przetwórstwa Mięsnego „JBB” Import-Eksport Józef Bałdyga z siedzibą w Łysych.

Celem przeprowadzonych badań była analiza społecznych uwarunkowań wdrażania systemów jakości, sposobu odbioru oraz postrzegania zasad wynikających z tych standardów przez pracowników zakładu przetwórstwa mięsnego, a jednocześnie konsumentów.

Problemy bezpieczeństwa przy produkcji żywności

Od 2003 roku Polska jest członkiem systemu RASFF². Wymiana informacji w obrębie systemu obejmuje trzy rodzaje powiadomień – notyfikacji: alarmowe o zagrożeniu, informacyjne oraz wiadomości/informacje³. Celem systemu jest wczesne poinformowanie krajów w nim uczestniczących o wprowadzeniu do obiegu produktów niespełniających norm, stanowiących zagrożenie dla zwierząt i pośrednio lub bezpośrednio dla ludzi. Skutkiem ostrzeżeń jest zastosowanie środków prewencyjnych i wycofanie danej partii towaru z obiegu na terenie danego państwa. Siecią ostrzegania o niebezpiecznych produktach żywnościowych w ramach systemu RASFF w Polsce kieruje Główny Inspektor Sanitarny⁴. Stan bezpieczeństwa żywnościowego w naszym kraju poprawia się, lecz potrzeba jeszcze wiele pracy aby doprowadzić go do poziomu krajów „starej Unii”. Optymistycznym akcentem jest zmniejszenie ognisk zakażeń, jednakże pesymistycznym jest większy udział w rynku firm produkujących niebezpieczne produkty.

² Rapid Alert System – Food and Feed – System Wczesnego Ostrzegania o Niebezpiecznej Żywności i Paszach. Podstawa prawna rozporządzenie (WE) nr 178/2002 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 28 stycznia 2002 r. ustanawiające ogólne zasady i wymagania prawa żywnościowego, powołujące Europejski Urząd ds. Bezpieczeństwa Żywności oraz ustanawiające procedury w zakresie bezpieczeństwa żywności oraz Rozporządzenie Komisji (UE) nr 16/2011 z dnia 10 stycznia 2011 r. ustanawiające środki wykonawcze dla systemu wczesnego ostrzegania o niebezpiecznych produktach żywnościowych i środkach żywienia zwierząt (Dz. U. L 6 z 10.1.2011).

³ J. Kowalska, E. Majewska, M. W. Obiedziński, M. R. Zadernowski, *Nowe prawo żywnościowe Unii Europejskiej a systemy GMP, GHP, HACCP*, Gdańsk 2006, s. 31;

⁴ J. Kijowski, R. Cegielska-Radziejewska (red.), *HACCP, ISO 22000 zagrożenia żywności, funkcjonowanie, auditowanie i certyfikowanie systemu*, Poznań 2006, s. 14;

Bezpieczeństwo jest jednym z podstawowych czynników wpływającym na wybór produktów żywnościowych. Analiza stanu bezpieczeństwa musi zostać poprzedzona procesem uświadomienia czym są zagrożenia w procesach wytwarzania żywności. Według Turlejskiej przez zagrożenie rozumie się właściwość biologiczną, fizyczną lub chemiczną, która może powodować, że żywność stanie się niebezpieczna dla konsumenta⁵.

Przeprowadzona na podstawie raportowania sytuacji epidemiologicznej na terenie województwa mazowieckiego analiza stanu bezpieczeństwa żywności wskazuje, że w ostatnich latach wystąpił znaczny wzrost zakażeń i zatruc pokarmowych. Analizując te dane można zaobserwować poprawę stanu bezpieczeństwa w zakładach przetwórstwa spożywczego, a także w punktach sprzedaży żywności. Według danych wynikających z raportu wyżej wymienionej instytucji rządowej wynika, że najczęstszą przyczyną zachorowań były rota, noro- i adeowirusy, stanowiące ponad 40% czynników chorobotwórczych. Jako fakt godny podkreślenia można odnotować nieliczne ogniska skażenia żywności spowodowane wirusem zapalenia wątroby typu A. Drugą najczęściej występującą przyczyną zakażeń wywołujących zatrucia i zakażenia pokarmowe były pałeczki *Salmonella enteritidis*, rzecią bakteria *Clostridium difficile*, zaś czwartą bakteria *Escherichia coli*. Chorobotwórcze działanie wykazywały też wirus WZW typu A, grzyby oraz inne czynniki nieustalone⁶.

Według danych z 2011 roku w przemyśle mięsnym 99% zakładów wdrożyło i stosowało Dobrą Praktykę Higieniczną i Dobrą Praktykę Produkcyjną, natomiast system HACCP został wdrożony tylko w 54% przedsiębiorstw tej branży. Dla porównania najwyższy poziom wdrożenia obligatoryjnego systemu HACCP stwierdzono w następujących branżach przemysłu spożywczego: cukrowniczej (91%), winiarskiej (87%), przetwórstwa kawy i herbaty (85%) oraz piwowarskiej (84%). Największe zaniedbania stwierdzono w takich branżach, jak: rybna (37% przedsiębiorstw stosuje HACCP), mięsna (54% przedsiębiorstw), zbożowo-młynarska (55% przedsiębiorstw) i w grupie przedsiębiorstw wytwarzających pozostałe artykuły spożywcze (57% przedsiębiorstw)⁷.

Wiarygodne źródła informacji wskazują na potrzebę ciągłego monitorowania procesów produkcji żywności, a nie tylko efektów tej produkcji. Producenci często o tym zapominają, koncentrując się jedynie na pomiarze, a w zasadzie kontroli końcowej efektów wytwarzania. Takie podejście do „kontroli procesów” może spowodować pominięcie szczególnych punktów krytycznych przy wytwarzaniu żywności, a tym samym zakażenie jej czynnikami chorobotwórczymi. Wdrażane standardy i systemy jakości, poprzez wykorzystanie odpowiednich narzędzi monitorowania i doskonalenia procesów powodują, że produkcja żywności staje się coraz bardziej bezpieczna. Czy zatem jest

⁵ H. Turlejska, *Praktyczny poradnik wdrażania systemu HACCP; producenci żywności*, Gdańsk 2004, s. 21;

⁶ Ocena stanu sanitarnego województwa mazowieckiego w 2012 roku.

⁷ G. Morkis, *Zakres wdrożenia obligatoryjnych Systemów Zapewnienia Bezpieczeństwa Zdrowotnego i Zarządzania Jakością w przedsiębiorstwach przemysłu spożywczego w Polsce*, „Żywność. Nauka. Technologia. Jakość” 2012, nr 5(84), s. 205–206.

tańsza, skoro wymaga takiego zaangażowania zasobów w implementację systemów jakości? Warto szukać tu odpowiedzi z punktu widzenia ekonomicznego, ale też należy stawiać pytanie o społeczny odbiór takich działań, które uwieńczone sukcesem, przełożą się na trwały wzrost udziału firmy w rynku. Konsumenci na ogół ufają produktom „bezpiecznym”, opatrzonym znakami jakości. Inaczej wygląda droga do osiągnięcia odpowiedniego poziomu zadowolenia klienta z punktu widzenia zakładu produkcyjnego, który oprócz angażowania zasobów finansowych, musi pokonać naturalny opór przed zmianą, stanowiący jedną z najważniejszych barier mentalnych przy wdrożeniu systemów jakości.

Stosowane metody i narzędzia badawcze

Zastosowane w badaniach metody i techniki badawcze umożliwiły uzyskanie obszernych informacji od pracowników działu jakości i kierownictwa przedsiębiorstwa. Za pierwotne źródło danych uznano niepublikowane opracowania działu jakości, a w szczególności kierownika tegoż działu. Pozwoliły one uzyskać pełną wiedzę teoretyczną i praktyczną na temat systemów zarządzania jakością wdrożonych w omawianym przedsiębiorstwie.

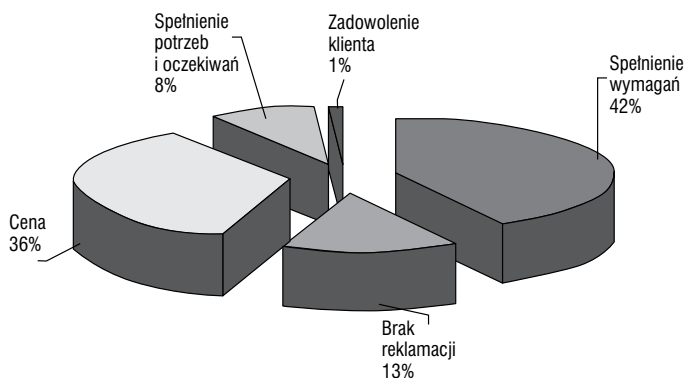
W celu zebrania danych umożliwiających osiągnięcie zakładanego efektu badań zastosowano rozbudowaną ankietę, obejmującą najważniejsze zagadnienia odnoszące się do zarządzania systemami jakości i ich społecznym odbiorem przez personel przedsiębiorstwa. Badania przeprowadzono w 2012 roku wśród pracowników Zakładu Przetwórstwa Mięsnego „JBB” Import–Eksport Józef Bałdyga zlokalizowanego w Łysych w województwie mazowieckim. Respondentami byli pracownicy większości działów przedsiębiorstwa, w tym: produkcji, przyjęcia surowca, przypraw, magazynu wyrobów gotowych, jakości, a także pracownicy biurowi. W badaniach uczestniczyły łącznie 143 osoby.

Systemy jakości w opiniach pracowników JBB Łyse

W literaturze specjalistycznej wskazuje się bariery mentalne – naturalny opór człowieka przed zmianą, jako najczęstszą przyczynę stanowiącą przeszkodę do wdrożenia systemów jakości do praktyki przedsiębiorstwa. Niewielu spośród klientów potrafi określić, czym jest dla nich jakość produktów czy usług. Ciekawe poglądy w tym zakresie prezentowali pracownicy badanej firmy, która – co warto podkreślić – posiada wdrożone systemy jakości. Jedno z pierwszych pytań kierowanych do respondentów dotyczyło skojarzeń dotyczących jakości produktów. 50% spośród badanych określiło jakość jako spełnienie wymagań (potrzeb i oczekiwań), zaś 36% ankietowanych jakość kojarzyło z ceną produktu. Dla 13% osób jakość odnosiła się do braku reklamacji. Zaledwie 1% badanych osób jakość łączyło z zadowoleniem klienta.

Wykres 1

Z jakimi określeniami kojarzy się Pani/Panu jakość produktów?

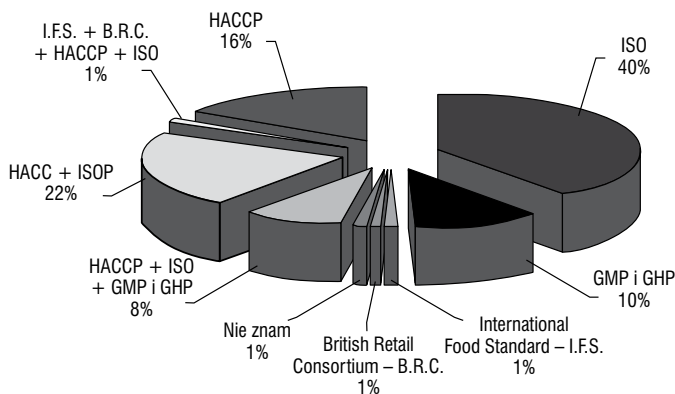


Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

Respondenci zostali poproszeni także o odpowiedź na pytanie dotyczące znajomości standardów/systemów zarządzania stosowanych w przetwórstwie rolno-spożywczym. Większość badanych wykazała znajomość trzech najczęściej opisywanych w literaturze standardów projakościowych, czyli: HACCP – 16%, ISO – 39%, GMP i GHP – 10%. Mogłoby się wydawać, że ogólna ilość osób orientująca się w zagadnieniu systemów jakości jest bardzo wysoka z uwagi na fakt, że tylko 1% badanych wykazał się nieznanymi żadnego systemu jakościowego. Jednakże należy zaznaczyć, że żaden z respondentów nie wykazał znajomości standardu HACCP w połączeniu z GMP i GHP, a więc standardów obligatoryjnych. Były one wskazywane jedynie jako dodatek do norm ISO.

Wykres 2

Które z wymienionych standardów/systemów projakościowych są Pani/Panu znane?

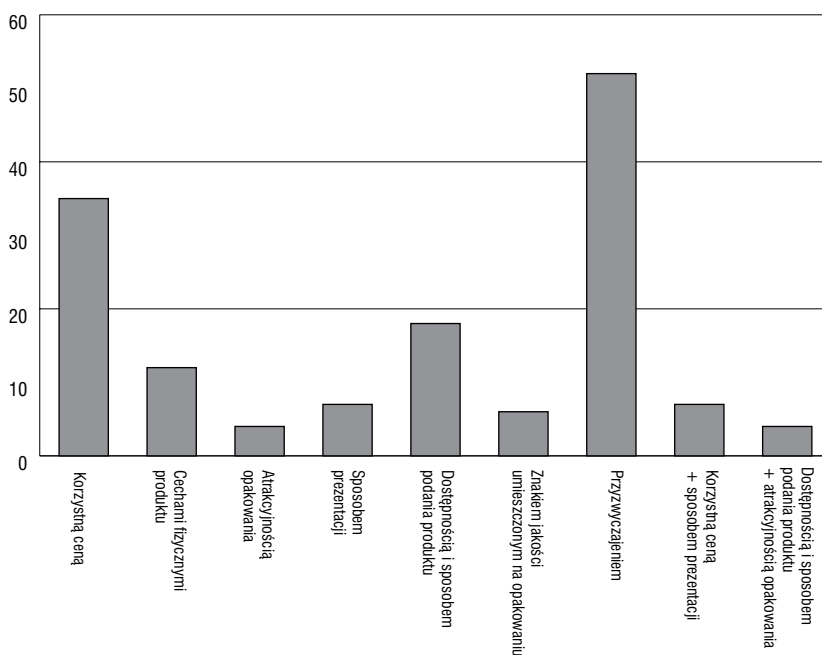


Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

Następne pytanie postawione w ankiecie dotyczyło kryteriów jakimi kierują się respondenci przy zakupie produktów. Ponad 1/3 badanych wykazała, że najważniejszym czynnikiem decydującym o wyborze produktów jest przyzwyczajenie. W drugiej kolejności wskazano decyzje związane z ceną produktu. Taką odpowiedź zaznaczyło 35 osób. Trzecią najczęściej zaznaczaną odpowiedzią, którą wskazało 17 osób, była dostępność oraz sposób podania produktów. Kolejną odpowiedzią, którą określiło 11 osób, były wybory oparte o cechy fizyczne produktu. Odpowiedzi, takie jak: sposób podania, korzystna cena wraz z sposobem podania i znakiem jakości umieszczonym na opakowaniu, zaznaczyło po 7 osób. W najmniej licznej grupie znalazły się osoby, które wskazały na odpowiedzi dotyczące atrakcyjności opakowania i zbioru takich cech, jak: dostępność, sposób podania produktu, czy atrakcyjność opakowania. Wyniki wskazują na niską świadomość respondentów w obszarze wyborów opartych na cechach jakościowych nabywanych produktów.

Wykres 3

Kryteria, którymi kieruje się Pani/Pan przy wyborze produktów



Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

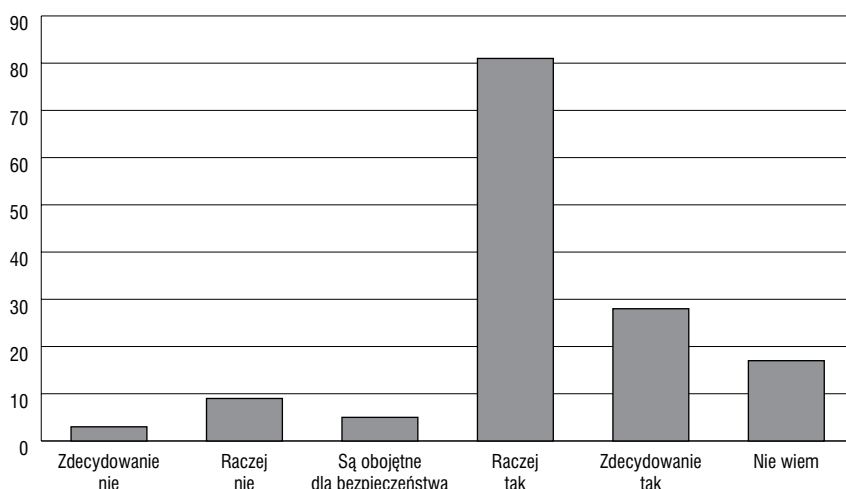
Kolejny obszar badań dotyczył wpływu systemów jakości na zapewnienie bezpieczeństwa żywności produkowanej w zakładzie. 108 spośród ankietowanych osób określiło jako pozytywny wpływ stosowanych standardów jakości na bezpieczeństwo wytwarzanych w JBB Łyse produktów. Tylko 12 respondentów wybrało odpowiedź wskazującą na brak takiego wpływu. Natomiast 7 osób określiło, że

stosowane w przedsiębiorstwach systemy jakości są obojętne dla bezpieczeństwa produkowanej żywności. Pozostałą grupę stanowiły osoby, które wybrały odpowiedź wskazującą na brak wiedzy w badanym obszarze.

Warto zwrócić tu uwagę na fakt, że badania były przeprowadzone w zakładzie przetwórstwa rolno-spożywczego, który posiada wdrożone do praktyki produkcyjnej standardy jakości umożliwiające zapewnienie odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa przy wytwarzaniu produktów. Można zatem przyjąć, że respondenci mieli pełną wiedzę w tym obszarze wynikającą z codziennej praktyki produkcyjnej oraz stosowania narzędzi doskonalenia w celu poprawy jakości.

Wykres 4

Wpływ zapewnienia jakości na bezpieczeństwo wytwarzanej żywności

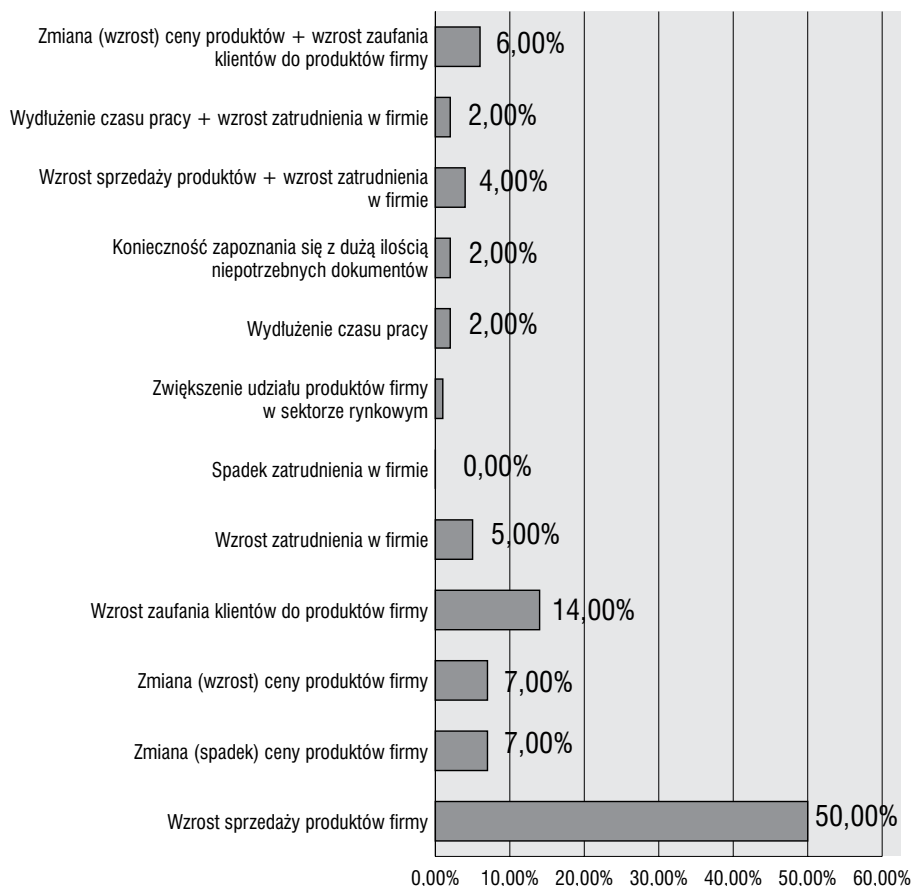


Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

Ciekawe wyniki uzyskano pytając respondentów o ich odczucia względem wpływu wdrożonych systemów jakości na funkcjonowanie przedsiębiorstwa na rynku. Według 50% ankietowanych standardy jakości mają pozytywny wpływ na wzrost sprzedaży produktów. Druga, licząca 14% grupa badanych najczęściej wymieniała wzrost zaufania klienta do produktów firmy. Na wzrost lub spadek ceny wytwarzanych wyrobów wskazało po 7% badanych. 5% z grupy respondentów oznaczyło odpowiedź wskazującą na wzrost zatrudnienia w JBB Łyse. Zwiększenie udziału produktów firmy w sektorze rynkowym wykazało tylko 1% badanych. Zaledwie 2% ankietowanych wyraziło opinię o wydłużeniu czasu pracy. Odpowiedź o konieczności zapoznawania się z dużą ilością niepotrzebnych dokumentów zaznaczyło również 2% respondentów. Takie odpowiedzi nie korespondują z potocznymi przekonaniem dotyczącymi nadmiernej biurokracji związanej z implementacją SZJ do praktyki przedsiębiorstw.

Wykres 5

Obszary funkcjonowania przedsiębiorstwa, na które wpływają wdrożone systemy jakości

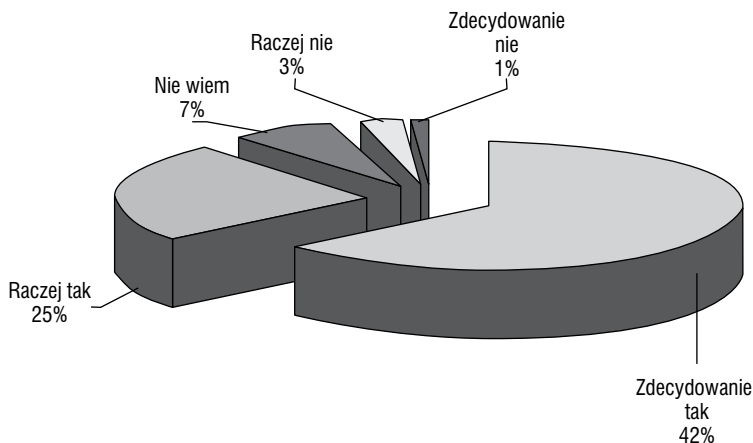


Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

Świadomość pracowników JBB Łyse na temat przestrzegania zasad funkcjonowania poszczególnych elementów wdrożonych systemów jakości w praktyce, była jednym z obszarów, o które również zapytano respondentów. Większość badanych, aż 89%, wykazała, że stara się przestrzegać zasad i wykonywać obowiązki związane z wdrożonymi w zakładzie standardami projakościowymi. Świadczy to o dbałości kierownictwa badanego przedsiębiorstwa w obszarze popularyzowania kultury jakości, czego przejawem są wskazania badanych dotyczące prowadzonych w JBB Łyse szkoleń z zakresu zarządzania jakością. W tym obszarze aż 100% badanych wskazało na permanentne szkolenia personelu, stanowiące podstawowe narzędzie doskonalenia systemu i podnoszenia kompetencji personelu.

Wykres 6

Czy w firmie, w której Pani/Pan jest zatrudniony przestrzega się w praktyce zasad wynikających z wdrożonego systemu jakości?



Źródło: opracowanie własne na podstawie badań.

Ważnym elementem badań było pytanie, skierowane do badanych osób, na temat najważniejszych przeszkód, które według ich odczuć mają wpływ na skuteczność wdrożenia w przedsiębiorstwie systemów jakości. Najwięcej respondentów, aż 41% wskazało, że największą przeszkodą była konieczność uczenia się, czyli doskonalenia siebie. Na drugim miejscu znalazł się konflikt pomiędzy teorią a nabytą praktyką. Taką odpowiedź zaznaczyło 23% ankietowanych. Jako trzeci problem, który wskazało 24% osób, określono obawę przed zmianami. 6% pracowników firmy objętych badaniami wskazało nadmiar dokumentacji i bariery mentalne.

Tabela.

Najważniejsze przeszkody dotyczące procesu wdrożenia systemów jakości

Lp.	Przeszkoda	% wskazań
1.	Konieczność uczenia się	41
2.	Obawa przed zmianą	24
3.	Konflikt teorii z praktyką	23
4.	Biurokracja	6
5.	Bariery mentalne	6

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań

Ankieta, która stanowiła podstawę do niniejszych rozważań, zawierała wiele innych pytań kierowanych do respondentów. Jednakże z uwagi na konieczność ograniczania się do analizy kwestii dotyczących społecznych aspektów wdrożenia systemów jakości, w dyskusji wyników omówiono jedynie te, których interpretacja pozwoliła na wnioskowanie w obszarze określonym celem niniejszego opracowania.

Podsumowanie i wnioski

Wdrażanie systemu zarządzania jakością ma ogromne znaczenie zarówno dla przedsiębiorstw z sektora rolno-spożywczego, jak i dla potencjalnych konsumentów. Systemy zarządzania obejmują perspektywiczne rozwiązania dotyczące problemów bezpieczeństwa żywności, a co za tym idzie realizacji celów rynkowych firm. Społeczny wymiar systemów jakości dotyczy nie tylko ochrony zdrowia i bezpieczeństwa konsumentów. Koncentruje się także na wzroście świadomości i kompetencji społecznych uczestników tych systemów. Z jednej strony niezbędne jest motywowanie działań projakościowych wśród pracowników przedsiębiorstw przemysłu spożywczego poprzez podwyższanie świadomości, z drugiej zaś wprowadzenie, podobnie jak w innych krajach UE, środków prewencji w stwierdzonych przypadkach niewdrożenia lub nieskutecznego systemu HACCP, czyli odpowiednio wysokich kar za brak obowiązkowych systemów jakości i konsekwentne ich egzekwowanie. Dla przykładu, w Czechach kara w tym przypadku wynosi do 50 000 Kč, we Francji minimalna kara to zajęcie wyprodukowanej żywności, a w skrajnych przypadkach jest to zamknięcie przedsiębiorstwa⁸.

Przeprowadzone badania wskazały na stałą konieczność pobudzania idei projakościowych wśród pracowników przedsiębiorstwa. Uczestnictwo w szkoleniach z zakresu SZJ, stosowanie narzędzi doskonalenia oraz uświadamianie pracownikom roli zapewnienia jakości w celu produkcji żywności „bezpiecznej”, stało się priorytetem w badanej firmie. W wymiarze społecznym działania projakościowe stwarzają możliwość poszerzania wiedzy, choć bywa również, że pożądane efekty zachowań osiąga się poprzez działania przymusowe. Stosowanie narzędzi doskonalenia oraz szkolenia zwiększają kompetencje pracowników. Przedsiębiorstwo wdrażające systemy zarządzania jakością otwiera się na nowe rynki, co wpływa na zwiększenie i stabilizację zatrudnienia, wzrost wynagrodzenia, inwestycje. Dzięki temu określone grupy społeczne są spokojniejsze o swój byt, mogą inwestować w przyszłość, a także żyją w mniejszym stresie. Wpływa to na ogólną poprawę psychicznego i fizycznego zdrowia społeczeństwa.

W badaniach wykazano, że osoby, które uczestniczą w procesach produkcyjnych objętych systemami zarządzania jakością wykazują większą świadomość zalet płynących z pracy opartej na tych systemach. Jednakże te same osoby pytane o preferencje przy zakupach wyraziły opinie, na podstawie których można wnioskować, iż nie kierują się aspektami jakościowymi w sytuacji, gdy stają w roli

⁸D. Sztajerska, *Polska na tle Francji i Czech w aspekcie zapewnienia bezpieczeństwa żywności*, „Problemy Jakości” 2011, nr 8, s. 49.

konsumentów. Można zatem sądzić, że osoby takie skupiają się wyłącznie na pracy, przyswajają informacje i dane dotyczące jakości tylko na potrzeby wykonywanego zawodu, a nie wykorzystują tej wiedzy dla potrzeb własnej egzystencji.

Jak wynika z badań, pomimo wysokiej świadomości pracowników, zauważalny jest fakt występowania niechęci do wypełniania obowiązków wynikających z systemów zarządzania jakością. Można byłoby uznać, że wynik na poziomie kilku procent nie powinien wpływać na bezpieczeństwo żywności, jednak jest to stwierdzenie mylne. Nawet niewielkie pomyłki mogą prowadzić do błędów wpływających na cechy poszczególnych produktów. Edward Deming wskazywał na prawie stuprocentową odpowiedzialność kierownictwa firmy za wdrożenie i utrzymanie systemu jakości, jednocześnie akcentując fakt, że jakość wyrobów i usług jest determinowana czynnościami wykonywanymi na najniższych stanowiskach roboczych. Jakość zatem zależy od poziomu wiedzy i kompetencji każdego pracownika przedsiębiorstwa, co musi przekładać się na permanentne doskonalenie procesów, stosowanie odpowiednich narzędzi monitorowania w procesach produkcji żywności.

Kolejnym czynnikiem wpływającym na odbiór społeczny wdrożonych systemów jakości są z pewnością przeszkody, jakie występują podczas wdrażania SZJ. Jako główne respondenci wymieniali bariery dotyczące konieczności uczenia się „nowego”, obawy przed zmianą, konfliktu teorii z praktyką, które można odnieść do zachowań społecznych, czysto ludzkich. Dopiero w dalszej kolejności badani wymieniali problemy związane z biurokracją czy pokonywaniem barier mentalnych.

Polskie firmy sektora przetwórstwa rolno-spożywczego czeka jeszcze długa droga do spełnienia wymagań jakościowych. Wobec ciężącego na państwie obowiązku zagwarantowania bezpieczeństwa zdrowotnego żywności problemem staje się skuteczność działania odpowiednich służb nadzoru. W czasach kryzysu wielu producentów żywności, chcąc osiągać zysk, może, w celu zredukowania kosztów, obniżać poziom jakości. Zatem bardzo ważna jest tutaj rola państwa oraz odpowiedzialnych za te działania organizacji, zachęcających do prowadzenia w przedsiębiorstwach polityki projakościowej. Koszty, które będzie musiało ponieść państwo w przypadku wystąpienia zagrożenia życia i zdrowia obywateli, którego źródłem byłaby żywność, mogą być zbyt wysokie.

BIBLIOGRAFIA

- Kijowski J., Cegielska-Radziejewska R. (red.) 2006.** *HACCP, ISO 22000 zagrożenia żywności, funkcjonowanie, auditowanie i certyfikowanie systemu*, Akademia Rolnicza im. Augusta Cieszkowskiego w Poznaniu, Poznań.
- Kowalska J., Majewska E., Obiedziński M. W., Zadernowski M. R. 2006.** *Nowe prawo żywnościowe Unii Europejskiej a systemy GMP, GHP, HACCP, ODDK*, Gdańsk.
- Morkis G. 2012.** *Zakres wdrożenia obligatoryjnych Systemów Zapewnienia Bezpieczeństwa Zdrowotnego i Zarządzania Jakością w przedsiębiorstwach przemysłu spożywczego w Polsce*, „Żywność. Nauka. Technologia. Jakość”, nr 5(84).

Popis M. 2013. *Systemy bezpieczeństwa żywności*, „Problemy Jakości”, nr 2.

Sztajerska D. 2011. *Polska na tle Francji i Czech w aspekcie zapewnienia bezpieczeństwa żywności*, „Problemy Jakości”, nr 8.

Turlejska H. 2004. *Praktyczny poradnik wdrażania systemu HACCP; producenci żywności*, ODDK, Gdańsk.

Raport Wojewódzkiej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Warszawie. Ocena stanu sanitarnego województwa mazowieckiego w 2012 roku.

STRESZCZENIE

Jakość produktów oraz bezpieczeństwo żywności należy rozpatrywać także w wymiarze społecznym. Niski poziom wiedzy społeczeństwa na temat zagadnień jakości, może mieć negatywne odzwierciedlenie w procesach wytwarzania. Przeprowadzone badania dowiodły, że społeczne aspekty wdrażania systemów zarządzania jakością w sektorze przetwórstwa rolno-spożywczego, skupiają się nie tylko na bezpieczeństwie i zdrowiu konsumentów, ale mają odzwierciedlenie także w innych obszarach. Wdrażanie SZJ stwarza możliwość poszerzania wiedzy przez zespoły pracownicze i menadżerów, powodując wzrost świadomości społecznej. Wpływa to na poprawę wizerunku przedsiębiorstwa oraz wzrost świadomości pracowników, a przez to postrzeganie firmy na rynku.

SŁOWA KLUCZOWE: społeczne aspekty jakości, bezpieczeństwo żywności, zarządzanie procesami, jakość w praktyce przedsiębiorstwa

SUMMARY

Quality of products and food safety should be considered intrinsically also in social issue. Low level of knowledge about quality among the community may have negative reflection in production process. Carried out researches proved that social aspects of quality management system of food – agricultural processing do not focus on consumers' safety and health. They have a reflection in other sections as well. Implementation of QMS allows to improve managers' and working groups' knowledge. It has an influence on enterprise's image and it increases employees' awareness which is followed by change of perception on the market.

KEYWORDS: social aspects of quality, food safety, process management, quality in enterprise practice