

Magdalena Bsoul

Funkcjonowanie małego przedsiębiorstwa w ewolucyjnym otoczeniu

Ekonomiczne Problemy Usług nr 73, 277-286

2011

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.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

dr MAGDALENA BSOUŁ
Politechnika Częstochowska

FUNKCJONOWANIE MAŁEGO PRZEDSIĘBIORSTWA W EWOLUCYJNYM OTOCZENIU

Streszczenie

Sytuacja gospodarcza naszego kraju spowodowała zmiany zarówno w otoczeniu, jak i w samym działaniu przedsiębiorstw funkcjonujących na rynku. Przeobrażenia te są szczególnie dotkliwe dla małych firm, które borykają się z licznymi problemami związanymi z działalnością na rynku i przewyciężeniu trudności będących konsekwencją kryzysu ekonomicznego. Przedmiotem rozważań zawartych w artykule jest funkcjonowanie małej firmy usługowej działającej w branży teleinformatycznej na terenie województwa śląskiego. Firma Delta Telkom działa na rynku już od ponad dwudziestu lat. W artykule przedstawiono i omówiono wyniki badań przeprowadzonych w wybranej firmie, dotyczących specyfiki jej funkcjonowania w ewoluującym otoczeniu.

Wprowadzenie

Znaczące spowolnienie polskiej gospodarki w 2009 r. było skutkiem globalnego kryzysu ekonomicznego. W okresie tym tempo wzrostu PKB zmniejszyło się do 1,7%. Szczególnie negatywny wpływ kryzys ten wywarł na przemysł, w którym wartość dodana brutto zmniejszyła się o 0,3%. Natomiast w roku 2010 nastąpiła widoczna poprawa sytuacji gospodarczej kraju. Spowodowało to znaczące zmiany zarówno w strukturze gospodarczej Polski, jak i w samym funkcjonowaniu przedsiębiorstw działających na rynku. Przeobrażeń tych doświadczyły jednak nie zawsze korzystnie małe firmy, które nie były w stanie dostosować się szybko do zachodzących zmian w sferze gospodarczej, ponieważ nie zdołały przewyciężyć jeszcze trudności będących konsekwencją wspomnianego wcześniej kryzysu ekonomicznego.

Przedmiotem rozważań zawartych w artykule jest funkcjonowanie małej firmy usługowej działającej w branży teleinformatycznej na terenie województwa śląskiego. Firma ta pod nazwą Delta Telkom działa na rynku od ponad dwudziestu lat. Przed omówieniem sposobu funkcjonowania wymienionej firmy w ewoluującym

otoczeniu zostanie przedstawiona krótka charakterystyka województwa śląskiego i zmian dotyczących jego sytuacji gospodarczej.

Położenie i charakterystyka województwa śląskiego

Województwo śląskie powstało 1 stycznia 1999 r., a utworzone zostało z części obszarów byłych województw: katowickiego, bielskiego i częstochowskiego. Położone jest w południowej części Polski i graniczy z województwami: opolskim, łódzkim, świętokrzyskim i małopolskim. Południową granicą województwa jest granica państwa z Czechami i ze Słowacją. Zajmuje powierzchnię 12 294 km², co stanowi 3,9% powierzchni Polski. Liczba ludności województwa śląskiego wynosi 4 mln 830 tys. Jest to najludniejsze województwo w Polsce o gęstości zaludnienia 393 osób na 1 km², przy średniej krajowej 124 osób na 1 km². Charakteryzuje się dużym zróżnicowaniem środowiska geograficznego.

Biorąc pod uwagę podział fizyczno-geograficzny, można dodać, że województwo śląskie znajduje się w obrębie trzech prowincji: Niżu Środkowoeuropejskiego, Wyżyn Polskich oraz Karpat Zachodnich z Podkarpaciem.

Województwo to ma system osadniczy, który składa się ze 1582 miejscowości, w tym z 71 miast. Tworzą sieć o gęstości 58 miast na 10 tys. km², tj. ponad dwukrotnie większą niż średnia krajowa. Jest regionem najbardziej zurbanizowanym w kraju – 78,8% ludności województwa to mieszkańcy miast, co stanowi 15,8% ludności miejskiej kraju¹. Głównymi elementami systemu osadniczego województwa są cztery aglomeracje miejskie: Górnośląska, Bielska, Częstochowska oraz Rybnicka. Poza aglomeracjami miejskimi ważnymi ośrodkami województwa śląskiego o znaczeniu ponadlokalnym są miasta: Tarnowskie Góry, Pszczyna, Zawiercie, Lubliniec, Cieszyn, Żywiec, Myszków i Racibórz².

Województwo śląskie jest również najbardziej uprzemysłowionym regionem w Polsce i jednocześnie jednym z najbardziej uprzemysłowionych obszarów w Europie. Charakteryzuje się największym w skali kraju zatrudnieniem (11,9% krajowego zatrudnienia w gospodarce narodowej), a pod względem ogólnej wartości produkcji sprzedanej przemysłu (17,9%) region zajmuje drugie miejsce w kraju. W śląskich kopalniach wytwarza się ok. 90% produkcji sprzedanej górnictwa węgla kamiennego w Polsce³.

Dominującymi branżami w gospodarce województwa śląskiego są węglowa i hutnicza, ale także istotną rolę odgrywa przemysł elektromaszynowy, metalowy,

¹ *Ogólna charakterystyka*, www.slaskie.pl/przest_plan/ekofiz/1_polozenie/ogolna_charakter.pdf.

² Wstępny projekt Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2007–2013, wersja trzecia, Katowice, 6 czerwca 2006 r., s. 10.

³ *Sytuacja gospodarcza województwa śląskiego w 2008 roku*, www.money.pl/gospodarka/regiony-polski/slaskie/artukul/sytuacja;gospodarcza;wojewodztwa;slaskiego;w;2008;roku;65,0,439361.html.

chemiczny oraz spożywczy. Należy również zaznaczyć, że to właśnie Śląsk ma największy udział w produkcji samochodów osobowych i stali surowej.

Województwo śląskie jest również regionem o wysokim potencjale inwestycyjnym⁴. Na jego terenie swoje inwestycje zlokalizowały m.in. takie firmy, jak General Motors Corporation, Fiat, Philips, Danone, ING Group N.V. czy HP. Czynniki wpływające na poziom inwestycji to: wysoka w skali kraju dostępność transportowa, bogate zasoby ludzkie, duży rynek zbytu oraz dobrze rozwinięta infrastruktura gospodarcza i trochę słabiej społeczna. Jednak w rankingu aktywności województw wobec inwestorów region śląski zajął dopiero siódme miejsce⁵.

Działający na polskim rynku inwestorzy zagraniczni uważają rynek śląski za stabilny, rozwojowy i atrakcyjny. Regionalny podział bezpośrednich inwestycji zagranicznych (BIZ) w latach 2003–2004 plasuje województwo śląskie na drugim miejscu, jednak dystans do województwa mazowieckiego jest ogromny (ponad dwukrotnie mniejsza liczba lokalizacji i procent ogółu BIZ)⁶.

Istotną rolę w funkcjonowaniu gospodarki regionu odgrywają również małe i średnie przedsiębiorstwa. Od kilkunastu lat zmienia się struktura własnościowa i organizacyjna przedsiębiorstw województwa. Przybywa coraz więcej małych i średnich firm prywatnych prowadzących różnorodną działalność gospodarczą. W 2004 r. w województwie śląskim w sektorze prywatnym pracowało 967,8 tys. osób, tj. 64,9% pracujących ogółem (w kraju 72,7%).

Wśród podmiotów gospodarczych regionu największy udział (94,5%) stanowią mikroprzedsiębiorstwa, przy czym 4,5% to firmy, w których pracuje od 10 do 49 osób, a tylko 1% stanowią przedsiębiorstwa, zatrudniające 50 osób i więcej. Spośród firm najmniejszych, zatrudniających do 9 osób, największy odsetek (80,4%) stanowią osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, 13,2% to jednostki organizacyjne niemające osobowości prawnej, 6,4% osoby prawne. W firmach średnich 40,8% stanowią jednostki organizacyjne niemające osobowości prawnej, 30,6% osoby prawne, a 28,6% osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą.

Pomimo dużego udziału sektora MSP w gospodarce regionalnej, jego kondycja nie jest zadowalająca. W 2002 r. liczba MSP wynosiła 217,5 tys., tj. o prawie 15 tys. mniej niż w roku 1999 (spadek o ponad 6%). Nakłady inwestycyjne MSP w 2002 r. zmniejszyły się o ponad 36% w stosunku do roku 2000. Udział MSP w eksporcie stanowi tylko 10,6%⁷.

⁴ *Atrakcyjność inwestycyjna województw i podregionów Polski*, red. T. Kalinowski, Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową, Gdańsk 2005, s. 77.

⁵ *Ibidem*.

⁶ *Potencjał rozwoju województwa śląskiego opartego na inwestycjach krajowych i zagranicznych*, GARR SA, Katowice 2005.

⁷ *Wstępny projekt Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa...*, s. 11–13.

Według Krajowego Rejestru Urzędowego Podmiotów Gospodarki Narodowej REGON w województwie śląskim pod koniec grudnia 2008 r. zarejestrowanych było 428,9 tys. podmiotów. W odniesieniu do grudnia 2007 r. liczba podmiotów gospodarczych wzrosła o 1,5 tys. (o 0,4%, wzrost na tym samym poziomie co rok wcześniej). Z czego z sektora prywatnego pochodziło 96% zarejestrowanych jednostek gospodarczych.

Przeważającą w rejestrze grupę stanowią osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą. Ich liczba wyniosła 323,5 tys., co stanowiło 75,4% ogółu podmiotów (przed rokiem – 75,5%). Z czego najwięcej z nich prowadziło działalność w sekcjach: handel i naprawy (35,5%), obsługa nieruchomości i firm (13,3%), budownictwo (12,1%) oraz przetwórstwo przemysłowe (96%).

Natomiast w skali roku zmniejszyła się liczba przedsiębiorstw państwowych mających swoją siedzibę na terenie województwa śląskiego. Według stanu na koniec grudnia 2008 r. ich liczba wynosiła 51, w ciągu 2008 r. zmniejszyła się o 33 podmioty⁸. Tendencja ta utrzymuje się również w kolejnych latach. W pierwszych sześciu miesiącach 2009 r. upadło łącznie w tym regionie 40 przedsiębiorstw, natomiast bilans zamknięcia całego ubiegłego roku wykazał 107 bankructw. Z kolei w pierwszej połowie 2010 r. upadło 45 jednostek gospodarczych. Ich liczba wzrosła w stosunku do analogicznego okresu roku ubiegłego o 5 podmiotów (+12,5%).

Wśród upadłości podmiotów produkcyjnych należy wymienić przede wszystkim przedsiębiorstwa wykonujące wyroby budowlane z betonu, konstrukcje metalowe i ich części, metalowe elementy stolarki budowlanej, a także zbiorniki, cysterne i pojemniki metalowe. W grupie bankrutujących na tym obszarze przedsiębiorstw znalazły się ponadto firmy produkujące wyroby stolarskie i ciesielskie dla budownictwa, wyroby z tworzyw sztucznych oraz ceramicznych. Bankructwa nie uniknęli także przedsiębiorcy z branży budowlanej i hurtownicy. Jak podaje Raport Upadłości Przedsiębiorstw w Polsce, w pierwszej połowie 2010 r. upadłości tego regionu dotyczyły w zdecydowanej większości podmiotów funkcjonujących na potrzeby przemysłu⁹.

Zmiany w sytuacji gospodarczej województwa śląskiego

Sytuację gospodarczą województwa śląskiego kompleksowo obrazuje produkt krajowy brutto. W latach 2000–2006 wskaźnik ten rósł bowiem systematycznie zarówno w kraju, jak i w województwie śląskim (w którym wzrósł z poziomu 100 119 mln zł w 2000 r. do poziomu 137 959 mln zł w 2006 r.). Procentowy udział PKB województwa śląskiego do PKB kraju w latach 2000–2004 kształtował się

⁸ *Sytuacja gospodarcza województwa śląskiego w 2008 r...*

⁹ P. Antonowicz, *Procesy upadłościowe przedsiębiorstw w Polsce w I połowie 2010 r. Raport z badań*, Wyd. KPF w Polsce, Gdańsk–Warszawa, sierpień 2010, s. 33.

w granicach 13,5%. Następnie, w 2004 r. odnotowano jego największy udział – 13,9%, a w roku 2006 spadł do poziomu 13,0%. Ten poziom PKB dawał województwu śląskiemu drugie miejsce w tworzeniu PKB kraju. Pierwsze miejsce w generowaniu PKB kraju, tj. udział na poziomie 20–21% w latach 2000–2006 przypadało natomiast województwu mazowieckiemu.

W przypadku województwa śląskiego największy udział w tworzeniu PKB ma podregion katowicki (ponad 22%), następnie podregion sosnowiecki (w 2001 r. wytworzył tylko 13,6% PKB województwa, ale już w roku 2006 – 16%). Trzecie miejsce zajmuje podregion bielski, generując ok. 13% PKB województwa. Najmniejszy udział w tworzeniu PKB województwa przypadał podregionowi bytomskiemu – poziom tego udziału kształtował się wokół 7,5%.

Warto zwrócić uwagę, że dynamika PKB we wszystkich podregionach wskazuje tendencje wzrostową. Przyjmując za podstawę odniesienia rok 2000 w stosunku do roku 2006 – widać, że najmniejszy wzrost wystąpił w podregionie bielskim – 32,5%, a największy w podregionie sosnowieckim – 47,4%. Natomiast w całym województwie nastąpił przyrost PKB o 37,8%.

Największy udział w strukturze nakładów inwestycyjnych mają przedsiębiorstwa z sekcji C – górnictwo, D – przetwórstwo przemysłowe oraz E – wytwarzanie i zaopatrywanie w energię elektryczną, gaz, wodę. Udział ich stanowił w 2007 r. ponad 48%. Natomiast udział w wysokości 15% nakładów inwestycyjnych mają przedsiębiorstwa z sekcji K – obsługa nieruchomości, wynajem i usługi związane z prowadzeniem działalności gospodarczej. Tymczasem najmniejsze udziały nakładów inwestycyjnych należały do podmiotów gospodarczych z sekcji A i B – rolnictwo, łowiectwo i leśnictwo, rybactwo, H – hotele i restauracje oraz J – pośrednictwo finansowe. Nakłady te stanowiły mniej niż 1% w strukturze wszystkich nakładów inwestycyjnych w województwie.

Omawiając zmiany w sytuacji gospodarki województwa śląskiego, należy również zwrócić uwagę na pozytywne zjawisko, jakim jest wzrost nakładów inwestycyjnych w przedsiębiorstwach w województwie śląskim – z 13,1 mln zł do poziomu 24,6 mln zł. Wzrost ten można zaobserwować zarówno wśród przedsiębiorstw należących do sektora publicznego, jak i prywatnego. Średnie tempo zmian w obu sektorach jest wysokie i wynosi w sektorze państwowym ponad 15%, a z kolei w sektorze prywatnym ponad 12%. Przyjmując jako punkt odniesienia rok 2002 można zauważyć, że nakłady inwestycyjne w sektorze prywatnym wzrosły o 79,8%, a w sektorze publicznym aż o 103,3%¹⁰.

¹⁰ Analiza zmian w strukturze gospodarki zrealizowana w ramach projektu „Inżynier przyszłości – badania i analizy kierunków rozwoju kadr inżynierskich w perspektywie zmian w strukturze gospodarki województwa śląskiego” nr WND-POKL.08.01.02-24-002/08 współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, s. 14.

Funkcjonowanie małej firmy Delta Telkom w ewoluującym otoczeniu społeczno-gospodarczym

Biorąc pod uwagę obszar województwa śląskiego pod względem sytuacji społeczno-gospodarczej, można zauważyć, że duża jego część to obszary silnie zurbanizowane o intensywnej zabudowie mieszkaniowej i przemysłowej. Sytuacja ta jest szczególnie charakterystyczna dla aglomeracji śląskiej. Zasobność rynku powoduje obecność sporej liczby operatorów sieci telekomunikacyjnych i dostawców usług, którzy pojawili się dzięki postępującej liberalizacji sektora telekomunikacyjnego.

Koncentrując się na aglomeracji śląskiej w sytuacji dotyczącej genezy i rozwoju sieci teleinformatycznych, można zauważyć, że niektóre alternatywne sieci telekomunikacyjne powstawały kilkanaście lat temu na bazie zasobów sprzętowych i organizacyjnych sieci pierwotnie obsługujących wielkie zakłady przemysłowe i osiedla przyzakładowe. Po formalnym otwarciu rynku i pojawieniu się prywatnych operatorów były to jedne z pierwszych niezależnych od Telekomunikacji Polskiej sieci, które uzyskały zezwolenia telekomunikacyjne wymagane we wczesnych latach 90. Przełamanie dotychczasowego monopolu Telekomunikacji Polskiej przyczyniło się do powstania rynku usług serwisowych nowych podmiotów gospodarczych działających w tej sferze, których zadaniem było sprzedawanie, instalowanie i serwisowanie sprzętu teleinformatycznego.

Jedną z takich firm jest badana Delta Telkom, która działalność rozpoczęła w 1987 r. jako Zakład Usług Teletechnicznych Stanisław Lichwa. W roku 1994 zostaje zarejestrowana jako spółka cywilna Delta Telkom. W tym samym roku Delta Telkom uzyskuje autoryzację Siemens Polska. Do roku 2010 firma ma swoją siedzibę w Zabrzcu przy ul. Kłosego 3, obecnie – na skutek szybkiego jej rozwoju – przenosi siedzibę do Gliwic. W roku 2002 Delta Telkom zostaje uhonorowana tytułem „Solidna Firma”, a w 2005 r. otrzymuje złoty certyfikat pięciokrotnego laureata tegoż programu (rys. 1). W latach 2007–2008 zdobywa certyfikat „Przedsiębiorstwo FAIR PLAY” (rys. 2). Również w roku 2008 Delta Telkom przekształca się ze spółki cywilnej w spółkę jawną.

Obecnie Delta Telkom zatrudnia 10 osób. Ten zespół pracowniczy tworzą osoby z fachowym wykształceniem i doświadczeniem w zakresie usług świadczonych przez firmę, które systematycznie przechodzą szkolenia mające na celu poszerzenie i uaktualnienie swojej wiedzy.

Delta Telkom działa w trzech płaszczyznach: informatyka, telekomunikacja i zabezpieczenia.



Rys. 1. Certyfikat „Solidna Firma”

Źródło: www.deltatelkom.com.pl/referencje/solidna2005.jpg.



Rys. 2. „Przedsiębiorstwo Fair Play”

Źródło: materiały udostępnione przez firmę Delta Telkom.

Dla bliższego zapoznania się z funkcjonowaniem tej firmy autorka przeprowadziła wywiad z jej prezesem oraz pracownikami. Był to wywiad jawny i swobodny, a pytania zadawano pod kątem prowadzonej działalności gospodarczej i zмирzano

do uzyskania odpowiedzi na zagadnienia związane ze specyfiką funkcjonowania małych przedsiębiorstw w branży teleinformatycznej.

Na podstawie uzyskanych odpowiedzi można stwierdzić, że głównym celem firmy Delta Telkom jest dbałość o rozwój i wspieranie innowacyjnych rozwiązań, które mają zapewnić przewagę jej klientom nad konkurencją. Te innowacyjne rozwiązania, które omawiana firma przedstawia w swojej ofercie, powstały – zdaniem respondentów – z myślą o zapewnieniu wszechstronnej obsługi dla małych i średnich przedsiębiorstw, jak też i dla oddziałów korporacji dysponującymi sieciami telekomunikacyjnymi.

Dążeniem firmy Delta Telkom jest szczególna dbałość o profesjonalną oraz kompleksową obsługę każdego klienta, począwszy od analizy jego wymagań i potrzeb, poprzez przygotowanie koncepcji projektów technicznych, kończąc na dostawie i uruchomieniu urządzeń oraz zaspokojeniu potrzeb klientów.

Na podstawie udzielonych odpowiedzi respondentów można stwierdzić, że Delta Telkom dąży do zapewnienia wyspecjalizowanej, doświadczonej kadry fachowców, która zapewnia klientom obsługę na wysokim poziomie. W tym celu przeprowadzane są liczne szkolenia, w których uczestniczą pracownicy firmy.

Nadrzędnym zadaniem firmy – zdaniem prezesa Delta Telkom i badanych pracowników – jest wykorzystanie najnowszych osiągnięć techniki w celu unowocześnienia i usprawnienia świadczeń firmy oraz zwiększenia jej wydajności i zysków przy pełnej gotowości do nowych wyzwań, jakie wynikają z kolejnych osiągnięć rewolucji naukowo-technicznej.

Delta Telkom dla polepszenia funkcjonowania w branży usługowej, w której działa, rozszerzyła profil działalności ograniczającej się w początkowym etapie istnienia do montażu i serwisowania sprzętu telekomunikacyjnego o usługi informatyczne. Następnie powstały dwa kolejne działy: informatyki i zabezpieczeń.

Na pytanie dotyczące dalszego rozszerzenia profilu działalności odpowiedzi prezesa były twierdzące. Natomiast – zdaniem pracowników – do rozszerzenia działalności firmy konieczne jest zagwarantowanie wzbogacenia jej oferty usług, a tym samym dążenie do zwiększenia liczby potencjalnych klientów. W planach Delta Telkom jest również uruchomienie usług z zakresu monitoringu oraz otwarcie sklepu internetowego. W perspektywie rozwoju firmy bierze się pod uwagę możliwość poszukiwania nowych produktów, jeszcze nieobecnych na polskim rynku lub takich, które nie mają swojego przedstawicielstwa w Polsce, i podpisania umów na wyłączność dystrybucji na terenie naszego kraju.

Na pytanie o najczęściej napotykanne trudności w prowadzeniu działalności gospodarczej uzyskano przede wszystkim dwie odpowiedzi: zbyt częste zmiany przepisów, np. ustawa o VAT, oraz duże koszty utrzymania firmy. Zdaniem responden-

tów, inne trudności, nawet jeżeli występują, to są mało istotne i można je w kalkulować w prowadzoną działalność.

Kolejne pytanie dotyczyło czynników charakteryzujących branżę usług teleinformatycznych. Z udzielonych odpowiedzi wynika, że województwo śląskie jest specyficznym rynkiem, który charakteryzuje się dużym skupiskiem fabryk, kopalń i innych zakładów pracy. Istotne znaczenie odgrywa również dobrze rozwinięta infrastruktura komunikacyjna. Szczególną rolę w omawianej branży odegrały takie resorty, jak zakłady przemysłowe, kopalnie oraz wojsko i policja, które po przemianach ustrojowych dawały wtedy szanse rozwoju rozpoczynającym działalność małym przedsiębiorstwom, zajmującymi się takimi usługami, jakie świadczy Delta Telkom.

Następne pytanie poświęcone było konkurencji w branży teleinformatycznej w województwie śląskim. Uzyskane odpowiedzi wskazują na istnienie dużej konkurencji na tym rynku. Zwrócono uwagę na istnienie firm, które traktują usługi oferowane przez Delta Telkom jako wartość dodaną do swoich usług. Takie firmy stanowią dodatkową konkurencję dla małych przedsiębiorstw.

Kolejną sprawą, na którą zwrócono podczas wywiadu uwagę, to brak przestrzegania reguł gry konkurencyjnej. Traktuje się to w branży teleinformatycznej jako „normalność”. W odpowiedziach zwracano również uwagę na wydłużone terminy płatności za wykonaną usługę i na duże opóźnienia ze strony generalnych wykonawców, co również negatywnie wpływa na działalność firmy w tym ewoluującym otoczeniu. Ta duża konkurencyjność powoduje sprzedaż towarów i usług przy minimalnej marży.

Jedno z ostatnich pytań dotyczyło stylu zarządzania firmą Delta Telkom. Spośród wymienionych odpowiedzi prezes firmy zaznaczył przywództwo transformacyjne. Uzasadził to zwyczajem spotkań z pracownikami i przedstawianiem im swojej wizji dalszych działań związanych z polityką firmy. Zdecydowana większość pracowników udzieliła tych samych odpowiedzi. Prawdopodobnie jest to wynikiem niewielkiej liczby pracujących w Delta Telkom, co daje możliwość wypracowania w miarę partnerskich relacji pomiędzy szefem a pracownikami.

Ostatnie postawione pytanie poruszało kwestię zadowolenia ze sposobu funkcjonowania badanej firmy i postrzegania jakości jej usług w porównaniu z konkurencją. Zarówno prezes, jak i pracownicy Delta Telkom są zadowoleni z działalności firmy i pozytywnie oceniają możliwości jej dalszego rozwoju. Jakość usług oferowanych przez Delta Telkom w porównaniu z ofertami konkurencji zatrudnieni pracownicy uznają za zdecydowanie lepsze. W swojej działalności stawiają bowiem na wysoką jakość wykonywanych przez firmę usług, co znajduje potwierdzenie w otrzymywanych nagrodach, takich jak tytuł „Solidna Firma”. Warto zwrócić

uwagę, że zarówno pracownicy, jak i prezes firmy uważają, że ta ocena oferowanych przez nich usług jest zgodna ze strategią przyjętą przez ich firmę.

Zakończenie

Główną cechą gospodarki rynkowej jest przewaga podmiotów gospodarczych będących prywatną własnością oraz znaczący udział w produkcji oraz usługach małych i średnich przedsiębiorstw. To właśnie małe i średnie firmy mają istotne znaczenie w gospodarce wolnorynkowej. Doświadczenia krajów wysoce rozwiniętych wskazują, że o ich sile gospodarczej decydują te firmy, które zatrudniają do 250 osób, a nie wielkie koncerny. Małe i średnie przedsiębiorstwa potrafią skutecznie wchodzić w nisze rynkowe i szybko przystosowywać się do potrzeb i wymagań klientów. Przykładem takiego małego przedsiębiorstwa jest omówiona w artykule firma Delta Telkom z Gliwic. Aby móc prowadzić działalność, tak małe firmy muszą umiejętnie lawirować wśród zawłości biurokratycznych i nie zawsze przyjaznych im przepisów. Wyszukując nisze na rynku, stanowią często otoczenie współdziałające z większymi firmami. Trzeba jednak pamiętać, że z wynikami działalności gospodarczej prowadzonej przez te małe i średnie przedsiębiorstwa związane są warunki życia ponad 60% naszego polskiego społeczeństwa. Może właśnie dlatego warto dążyć do stworzenia im możliwości dla prawidłowego i pomyślnego funkcjonowania w ewoluującym otoczeniu gospodarczym.

A SMALL ENTERPRISE FUNCTIONING IN EVALUATING ENVIRONMENT

Summary

Economy situation of our country caused changes in the enterprises' environment as well as in actions undertaken by enterprises operating in the market. These transmutations affect mostly small enterprises. They have to face different problems caused by their market and overwhelm difficulties caused by the economic slowdown. In the paper teleinformation small enterprise operation in the Silesian Voivodeship is presented. Delta Telkom has been present in the market for last 20 years. The paper includes presentation and discussion of research conducted in the enterprise. They covered the areas of the enterprise functioning within evaluating environment.