

# Adam Górny, Włodzimierz Sobczak

---

## Informacja w kształtowaniu kompetencji zawodowych istotnych dla budowania jakości środowiska pracy

---

Ekonomiczne Problemy Usług nr 112, 61-71

---

2014

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](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach  
dozwolonego użytku.

ADAM GÓRNY, WŁODZIMIERZ SOBCZAK  
Politechnika Poznańska<sup>1</sup>

## INFORMACJA W KSZTAŁTOWANIU KOMPETENCJI ZAWODOWYCH ISTOTNYCH DLA BUDOWANIA JAKOŚCI ŚRODOWISKA PRACY

### Streszczenie

Kompetencje zawodowe traktować należy jako czynnik wywierający istotny wpływ na jakość środowiska pracy. Warunkiem ich uzyskania jest dostęp do użytecznych informacji, charakteryzujących się cechami jakościowymi. Należą do nich: dostępność, aktualność, kompletność, porównywalność i szczegółowość. Cechy te wywierają wpływ na realizowane zadania, determinując możliwość prohumanistycznego rozwoju organizacji.

**Słowa kluczowe:** kompetencje, jakość, środowisko pracy.

### Wprowadzenie

W obecnych realiach rynkowych prowadzenie działalności gospodarczej wymaga ciągłego poszukiwania obszarów, w których uzyskać można przewagę konkurencyjną, równocześnie prowadząc konsekwentne działania doskonalące, pozwalające wykazać wyższość przedsiębiorstwa nad konkurencją. Warunkiem przeprowadzenia skutecznych działań doskonalących jest m.in. zatrudnianie kompetentnych pracowników, wiedzących, w jaki sposób stojące przed nimi zadania wykonać. Jest to szczególnie istotne wówczas, gdy prowadzone działania doskonalące obejmują złożone zagadnienia warunkujące prowadzenie działalności gospodarczej. Do obszarów takich należy kształtowanie środowiska pracy, szczególnie gdy charakteryzowane jest poprzez wymagania jakościowe.

---

<sup>1</sup> Wydział Inżynierii Zarządzania, Katedra Ergonomii i Inżynierii Jakości.

Jakość środowiska pracy traktować należy jako część kultury organizacyjnej przedsiębiorstwa. Stąd też szczególnego znaczenia nabierają rozważania dotyczące identyfikacji czynników opisujących możliwość kształtowania kultury. Warto zwrócić uwagę na występujący wpływ czynników kulturowych na czynniki determinujące kształtowanie jakości środowiska pracy. Można do nich zaliczyć kompetencje zawodowe.

Kompetencje zawodowe stanowią zasób intelektualny w istotny sposób wpływający na budowanie długotrwałej przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstwa na rynku (Szeczyńska 2012, s. 139–150). M.in. z charakteru posiadanych umiejętności członków organizacji wynikają możliwości jej działania. Uznać można, że zbudowanie misji i strategii przedsiębiorstwa uwzględniających cele społeczne i humanitarne pozwala na tworzenie nowej kultury organizacyjnej (Urbanek 2007, s. 48). Wartości organizacyjne są ważnym czynnikiem wpływającym na możliwość osiągnięcia tych efektów.

Możliwość zbudowania kultury organizacyjnej traktować należy jako kluczową kompetencję związaną z tożsamością organizacji, stanowiącą o jej pozycji rynkowej i przewadze konkurencyjnej. Z kolei warunkiem uzyskania właściwych kompetencji jest określony zakres informacji niezbędnych do określenia wymaganego wymiaru kompetencji, przydatnych do wykonania określonego zakresu obowiązków oraz niezbędnych do realizacji zadań odpowiadających potrzebom firmy.

## 1. Informacja w kształtowaniu kompetencji zawodowych

Informację traktować należy jako niezbędny element rozwoju kompetencji zawodowych. Wykorzystywana jest do zakomunikowania istotnej wiedzy. Równocześnie obejmuje każdy czynnik, dzięki któremu ludzie lub urządzenia automatyczne mogą bardziej sprawnie i celowo działać (*Słownik* 2004). Związana z powyższą definicją teoria informacji jest opisem sposobu przekazywania wiadomości ze źródła do odbiorcy. W szerszym znaczeniu jest nauką zajmującą się przekazywaniem informacji poprzez przesyłanie jej w przestrzeni (*Encyklopedia* 2009, s. 92). Informacja jest wartością wpływającą na rozwój każdego obszaru działania firmy. W czasach charakteryzujących się koniecznością zapewnienia ciągłego wzrostu jej wartości poszukiwanie wartości niematerialnych, pozwalających odróżnić przedsiębiorstwo od otoczenia, nabiera szczególnego znaczenia.

Ważne jest, aby była to informacja „użyteczna”, tzn. pomocna w rozwiązaniu określonego problemu. W tym przypadku pomocna dla rozwojowego kształtowania kompetencji zawodowych. Cechami decydującymi o użyteczności informacji są (Sopińska 2004, s. 166):

- jakość (obejmująca dokładność i prawdziwość),

- ilość (opisywana poprzez odpowiedni zasięg czasowy i częstotliwość dopływu),
- powiązanie z zadaniami (w celu rozwiązania określonego problemu).

Z punktu widzenia realizacji określonego zadania istotne jest, aby informacja posiadała przypisywane do niej cechy jakościowe. W tym ujęciu przyjąć można, że informacja jest użyteczna, jeżeli można wykorzystać ją do rozwiązania określonego problemu. Informacja taka powinna być dostępna, aktualna, kompletna, porównywalna i szczegółowa (Jurga 2012, s. 379–380).

Informacja odgrywa istotną rolę w procesie motywowania zatrudnionych do odpowiedniego postępowania (Kostera, Kownacki 1995, s. 275). Możliwość zrealizowania określonego zadania determinowana jest posiadaniem kompetencji niezbędnych do jego wykonania, zaś ich uzyskanie determinowane jest posiadaniem doświadczenia, często intuicji, i zakresu docierających informacji.

Dostęp do wiarygodnych i terminowych informacji, a także umiejętność ich wykorzystania traktować należy jako podstawowy warunek efektywnego kształtowania kompetencji zawodowych. Informacja taka powinna być pozbawiona cech utrudniających jej właściwe rozumienie i interpretowanie, dostarczenie do zainteresowanych oraz wykorzystanie.

Za podstawową barierę w przepływie informacji uznać można dostępność do informacji, opisującą brak możliwości pozyskania informacji istotnych w danym momencie. Jako równie istotną uznać należy barierę komunikacyjną, związaną z możliwością wystąpienia zniekształceń w przekazie informacji oraz barierą treściową związaną ze „starzeniem się” informacji (Jaworski 2012, s. 367–369; Świ-goń 2006, s. 77–78). W zakresie objętym tematem rozważań przyjąć można, że istotny jest przepływ informacji charakteryzujących kompetencje zawodowe niezbędne do kształtowania jakości środowiska pracy. Można to utożsamiać z możliwością efektywnego i pro jakościowego funkcjonowania przedsiębiorstwa, zależną od uwzględnienia występujących w organizacji stosunków międzyludzkich, przekładających się na społeczny kontekst świadczenia pracy (więcej na ten temat m.in. w: Górny 2010, s. 411–419; Górny 2012, s. 48–65; DeMarco, Lister 2002).

Wzrost kompetencji zatrudnionych traktować można jako wzrost kapitału ludzkiego, pozwalający wpływać na przydatność pracowników do realizacji zadań na zajmowanych stanowiskach pracy. Im wyższe kompetencje zatrudnionych, tym wyższa wartość tych zasobów, zatem większy majątek firmy (Lipka 2005, s. 26).

Wymiernym efektem działań podejmowanych w celu wzrostu kapitału ludzkiego są innowacje, poprawa jakości pracy, organizacji i metod pracy oraz efektywności funkcjonowania przedsiębiorstwa (Tyrańska 2008, s. 475). Przyjąć można, że na kapitał ludzki organizacji wpływ wywierają kompetencje menedżerów i pracowników, ich wiedza, umiejętności, motywacja i zachowania oraz postawy wobec pracy. Pracownicy traktowani są jako zasób, w który należy inwestować.

## 2. Doskonalenie jakości środowiska pracy w ujęciu informacji determinujących kształtowanie kompetencji zawodowych

### 2.1. Czynniki kształtowania jakości środowiska pracy

Środowisko pracy określa się jako warunki, w których wykonywana jest praca. Obejmuje czynniki decydujące o możliwości realizacji zadań przypisanych do zatrudnionego i zajmowanego przez niego stanowiska pracy. Obecnie, ze względu na jego znaczenie dla zapewnienia realizacji zadań wpływających na zdolność przedsiębiorstwa do spełnienia potrzeb, oczekiwań i wymagań klientów, nabiera coraz większego znaczenia (Górny 2012, s. 48–65). Wymaga się, aby organizacja w celu zapewnienia skuteczności swego działania zidentyfikowała warunki wywierające wpływ na skuteczność swego działania.

Zaleca się, aby odpowiednio nadzorowane środowisko pracy obejmowało (PN-EN ISO 9004:2010, pkt 6.6):

- metody kreatywnej pracy i możliwości zwiększenia zaangażowania, stosowane w celu wykorzystania potencjału zatrudnionych w przedsiębiorstwie,
- zasady i wytyczne dotyczące bezpieczeństwa wykonywania pracy oraz stosowania wyposażenia ochronnego,
- wpływ na zatrudnionego czynników psychologicznych, łącznie z przeciążeniem i stresem,
- uwarunkowania związane z lokalizacją miejsca pracy,
- stosowanie udogodnień dla zatrudnionych w organizacji,
- maksymalizację efektywności pracy,
- ciepło, wilgotność, oświetlenie, przepływ powietrza,
- higienę, czystość, hałas, drgania i zanieczyszczenie.

Jakość traktowana może być jako stopień spełnienia wymagań zainteresowanych stron. W tym znaczeniu jakość środowiska pracy może być rozpatrywana poprzez jej wpływ na stan zdrowia i zadowolenia zatrudnionych i pracodawcy. Aktywne uczestniczenie zatrudnionych w kształtowaniu jakości środowiska pracy determinowane jest ich zainteresowaniem zagadnieniami bezpieczeństwa pracy, wynikającymi z wiedzy i przygotowania zawodowego.

Środowisko pracy spełniające kryteria jakościowe zachęcać powinno do produktywności i kreatywności. Równocześnie być gwarantem dobrego samopoczucia osób zatrudnionych. Podstawowym kryterium oceny środowiska jest spełnienie wymagań jakości zawartych w przepisach prawnych i wymaganiach technicznych (w tym wymaganiach systemowych, obejmujących np. zarządzanie bezpieczeństwem i higieną pracy). Wymagania systemowe obligują pracodawcę do wprowadzenia zasad zarządzania organizacją ukierunkowanych na eliminowanie niekorzystnego wpływu czynników wywołanych procesami pracy na bezpieczeństwo

i zdrowie zatrudnionych (PN-N-18001:2004, pkt 3.2). Dla zapewnienia realizacji wskazanego zadania niezbędne jest podjęcie działań eliminujących oddziaływanie niekorzystnych czynników opisujących materialne środowisko pracy, sposób wykonywania pracy, obciążenia i inne rodzaje zagrożeń, co związane jest z posiadaną wiedzą i świadomością zatrudnionych. Odnosząc kompetencje pracowników do jakości środowiska pracy, należy odnieść się do kompetencji związanych z warunkami pracy. Pracownik chcący wpływać na stan warunków pracy musi posiadać informacje jego dotyczące oraz umiejętności wpływania na środowisko celem ograniczenia jego niekorzystnego oddziaływania na zatrudnionych. Zatem występuje tutaj bezpośredni związek pomiędzy jakością warunków wykonywania pracy a kompetencjami, których kształtowanie wymaga posiadania informacji.

## 2.2. Możliwości doskonalenia jakości środowiska pracy

Możliwości doskonalenia środowiska wykonywania pracy uzależnione są od zakresu podejmowanych działań służących osiągnięciu trwałego sukcesu. Przedsiębiorstwo zobligowane jest do śledzenia zmian i reagowania w momentach wymagających dostosowania się do nowych warunków. W efekcie pozwala to na doskonalenie prowadzonych działań, umożliwiając wzrost konkurencyjności uzyskiwanej poprzez doskonalenie zdolności organizacyjnej (Górny 2010, s. 350–366). Sukces, w postaci spełnienia potrzeb i oczekiwań zainteresowanych, realizowany jest w zrównoważony sposób poprzez (PN-EN ISO 9004:2010, pkt 4.2):

- planowanie, uwzględniające długoterminowe perspektywy zmian,
- monitorowanie i regularne analizowanie otoczenia organizacji,
- identyfikowanie wszystkich zainteresowanych stron oraz ocenianie ich indywidualnego wpływu na osiągnięcia organizacji,
- identyfikowanie związanego z podejmowanymi działaniami krótko- i długoterminowego ryzyka, wraz ze wskazaniem strategii działań stosowanych w celu jego zmniejszenia,
- zapewnienie, że zatrudnieni w organizacji mają możliwość uczenia się zarówno dla ich własnych korzyści, jak i dla utrzymania wymaganego bądź pożądanego poziomu bezpieczeństwa w organizacji.

Wśród tych działań jako szczególnie istotne wskazać można przewidywanie przyszłych potrzeb w zakresie zasobów obejmujących wymagane kompetencje zatrudnionych. Zapewnienie możliwości realizacji przypisanych organizacji zadań determinowane jest zaangażowaniem i posiadaniem motywacji do odpowiedniej realizacji działań. Wymaga to (PN-EN ISO 9004:2010, pkt 6.3.3):

- opracowania zasad dzielenia się wiedzą i wykorzystania kompetencji zatrudnionych,
- ustanowienia systemu kwalifikacji kompetencji, stosowanego w celu promowania rozwoju osobistego,



- zapewnienia stałego przeglądu poziomu zadowolenia, potrzeb, oczekiwań oraz możliwości przewodzenia.

Jako istotną część tych zasobów traktować należy czynnik ludzki (człowieka, zatrudnionego pracownika), wraz z uwarunkowaniami niezbędnymi do zapewnienia efektywnej realizacji celów przedsiębiorstwa.

### 2.3. Wpływ kompetencji na kształtowanie jakości środowiska pracy

Kompetencje traktować można jako element otoczenia organizacji, stanowiący kombinację wewnętrznych i zewnętrznych czynników i warunków, które mogą wpłynąć na osiągnięcie przez organizację celów, a następnie ich utrzymanie w stosunku do wszystkich zainteresowanych stron. Istotne jest, aby osiągnięcie i utrzymanie celów możliwe było w długim czasie. Wiąże się to z posiadaniem w organizacji kapitałem intelektualnym (Brilman 2002, s. 34), a w jego zakresie kapitałem ludzkim (Malow, Edvinson 2001, s. 45). Okazuje się bowiem, że wartość rynkowa przedsiębiorstwa często przekracza wartość wskazywaną w sprawozdaniach finansowych. Jest to związane z posiadaniem przez przedsiębiorstwo ukrytych zasobów niematerialnych w postaci kapitału intelektualnego (Klak 2010, s. 367–381).

Przedsiębiorstwo posiadające kapitał ludzki może wykorzystać wiedzę i umiejętności zatrudnionych, wpływające na (Bratnicki, Strużyna 2001, s. 70):

- kompetencję (w postaci umiejętności praktycznych i wiedzy teoretycznej),
- zręczność intelektualną (charakteryzowaną innowacyjnością wpływającą na zdolność do podejmowania zmian),
- motywację (opisującą chęć działania i zaangażowanie w realizowane procesy organizacyjne, przy uwzględnieniu etycznych zachowań).

Poprawa (wzrost wartości) kapitału ludzkiego determinującego możliwość kształtowania jakości środowiska pracy wymaga zmiany lub udoskonalenia kompetencji zawodowych. Zakres i charakter podejmowanych działań uzależnione są od posiadania informacji wywierających wpływ na warunki prowadzące do jego rozwoju. Obejmują one technologię, strukturę organizacyjną i kulturę organizacji. Ich charakterystykę odniesioną do specyfiki środowiska pracy zamieszczono w tabeli 1.

Realizacja podejmowanych w organizacji zadań mających na celu uzyskanie określonego efektu determinowane jest posiadaniem przez osoby wykonujące przypisane im obowiązki kompetencji zawodowych niezbędnych do ich wykonania.

O możliwości uzyskania kompetencji decyduje zazwyczaj dostęp do informacji oraz umiejętność ich wykorzystania. Zakres wymagań niezbędnych do zrealizowania potrzeb kompetencyjnych obejmuje: dostępność, aspekty ekonomiczne, komunikację, treści oraz zagadnienia psychologiczne. Szerzej rolę informacji w kształtowaniu kompetencji odniesioną do przedmiotu analizy przedstawiono w tabeli 2.

Tabela 1

Działania podejmowane w organizacji w celu zapewnienia możliwości uzyskania informacji determinujących rozwój kapitału ludzkiego

Obszar wymagań	Realizowane działania
Technologia	<ul style="list-style-type: none"> <li>– stworzenie bazy materialnej do wykonywania pracy twórczej,</li> <li>– zapewnienie dobrych (przyjaznych zatrudnionym) warunków wykonywania pracy,</li> <li>– zapewnienie efektywnej wymiany informacji między pracownikami,</li> <li>– stworzenie technicznych możliwości umożliwiających wykorzystanie posiadanej wiedzy</li> </ul>
Struktura organizacyjna	<ul style="list-style-type: none"> <li>– zbudowanie elastycznej struktury organizacyjnej spełniającej wymagania systemowe,</li> <li>– zapewnienie zatrudnionym samodzielności w działaniu,</li> <li>– opracowanie procedur zgłaszania projektów racjonalizatorskich, ich oceny i nagradzania,</li> <li>– zagwarantowanie środków motywacyjnych do promowania rozwoju zatrudnionych</li> </ul>
Kultura organizacyjna	<ul style="list-style-type: none"> <li>– wdrożenie koncepcji zarządzania, uwzględniającej oddziaływanie na przedmiotowe obszary funkcjonowania przedsiębiorstwa,</li> <li>– zapewnienie odpowiedniego klimatu w pracy,</li> <li>– zapewnienie znajomości wizji i celów organizacji,</li> <li>– ujednoczenie sposobu przekazywania informacji</li> </ul>

Źródło: opracowanie własne, na podstawie PN-EN ISO 9004:2010.

Tabela 2

Odniesienie informacji do możliwości kształtowania kompetencji

Kategoria wymagań	Wymagania dotyczące kształtowania kompetencji
Dostępność	– dostępność informacji pozwalającej zwiększyć poziom kompetencji w zakresie oceny i kształtowania środowiska pracy
Ekonomia	<ul style="list-style-type: none"> <li>– koszt pozyskania informacji nie przekracza jej wartości,</li> <li>– przetwarzanie informacji mieści się w akceptowalnych przedziałach wartości</li> </ul>
Komunikacja	<ul style="list-style-type: none"> <li>– uzyskanie informacji nie jest związane z nadmiernym wysiłkiem,</li> <li>– uzyskanie informacji nie jest zbyt łatwe</li> </ul>
Treść	<ul style="list-style-type: none"> <li>– treść informacji odpowiada potrzebom,</li> <li>– treść informacji jest dostosowana do oczekiwań i możliwości jej odbioru przez adresata</li> </ul>
Psychologia	– poziom przygotowania ogólnego adresata informacji pozwala wykorzystać je we właściwy sposób.

Źródło: opracowanie własne, na podstawie PN-EN ISO 9004:2010.

Warunkiem uzyskania zamierzonych efektów jest odpowiednie podejście do wymagań związanych z identyfikowaniem rozwoju i doskonaleniem kompetencji. Zazwyczaj jest to związane z (PN-EN ISO 9004:2010, pkt 6.3.2):

- identyfikowaniem zawodowych i osobistych kompetencji, których organizacja może potrzebować, zgodnie ze swoją misją, wizją, strategią, polityką i podejmowanymi działaniami,

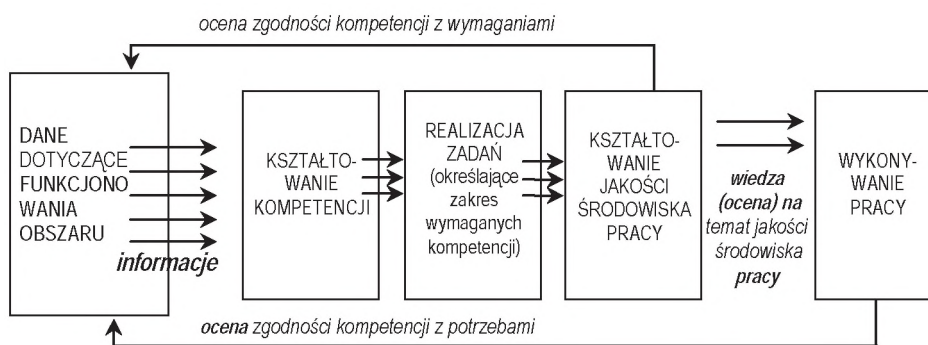


- identyfikowaniem obecnie dostępnych kompetencji w organizacji i różnic pomiędzy tym, co jest dostępne i co jest aktualnie potrzebne, a może być potrzebne w przyszłości,
- wdrożeniem działań służących pozyskaniu lub doskonaleniu kompetencji,
- przeglądaniem i ocenianiem skuteczności działań podjętych w celu zapewnienia, że niezbędne kompetencje zostały uzyskane,
- utrzymaniem kompetencji, które zostały uzyskane.

Informacja dostarcza wiedzę niezbędną do kształtowania kompetencji pozwalających na wprowadzenie rozwiązań służących doskonaleniu środowiska pracy. Przebieg powyższego procesu przedstawiono na rysunku 1.

Dla zapewnienia jego skuteczności istotne jest prowadzenie ciągłej oceny:

- zgodności posiadanych przez zatrudnionych kompetencji z wymaganiami odniesionymi do specyfiki funkcjonowania przedsiębiorstwa, uwzględniając kształtowanie jakości środowiska pracy,
- zgodności posiadanych przez zatrudnionych kompetencji z potrzebami odniesionymi do zakresu zadań i wykonywanej pracy.



Rys. 1. Zastosowanie informacji w doskonaleniu jakości środowiska wykonywania pracy

Źródło: opracowanie własne.

Wymaganiem koniecznym jest zapewnienie możliwości zbierania wiarygodnych i użytecznych danych w celu przetworzenia tych danych w informacje niezbędne do podejmowania decyzji. Posiadane informacje gwarantować powinny:

- wyciąganie nauki z błędów, zdarzeń bliskich niepożądanym i sukcesów,
- zdobywanie wiedzy i doświadczenia,
- gromadzenie wiedzy dokumentowanej,
- zdobywanie nieudokumentowanej wiedzy ukrytej i jawnej,
- zapewnienie skutecznego komunikowania treści ważnych informacji,
- zarządzanie danymi i sporządzanie zapisów.

Dodatkowym wymaganiem, wynikającym z istoty realizacji wymagań systemowych, jest zarządzanie posiadanymi danymi oraz prowadzenie zapisów pozwalających weryfikować stan zgodności z wymaganiami.

### Podsumowanie

Kompetencje zawodowe traktować należy jako istotny zasób przedsiębiorstwa, pozwalający uzyskać długotrwałą przewagę konkurencyjną. Kompetencje zatrudnionych determinują możliwość wykonywania zadań przez przedsiębiorstwo, w tym możliwość wykonywania pracy. Zmienność warunków gospodarczych wymaga wprowadzania ciągłych zmian dostosowujących kompetencje do istniejącej sytuacji. Można to traktować jako rozwój kapitału ludzkiego przedsiębiorstwa, przyczyniającego się do wzrostu jego wartości.

Warunkiem koniecznym do zapewnienia prawidłowego rozwoju kompetencji zawodowych jest posiadanie informacji niezbędnych do wskazania zakresu doskonalenia oraz motywujących do określonego postępowania. Informacja taka, traktowana jako „informacja użyteczna”, jest koniecznym elementem rozwoju każdego obszaru funkcjonowania przedsiębiorstwa, w tym kształtowania środowiska wykonywania pracy. Szczególnie istotnym, jeżeli proces odbywa się w ujęciu systemowym, determinowanym koniecznością uzyskania przez przedsiębiorstwo trwałego sukcesu w jego rozwoju.

Posiadanie informacji jest niezbędnym elementem kształtowania tych kompetencji, decydującym o możliwości kształtowania jakości środowiska pracy i prohumanistycznym rozwoju przedsiębiorstwa.

### Literatura

- Bratnicki M., Strużyna J. (2001), *Przedsiębiorczość i kapitał intelektualny*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice.
- Brilman J. (2002), *Nowoczesne koncepcje i metody zarządzania*, PWE, Warszawa.
- DeMarco T., Lister T. (2002), *Czynnik ludzki. Skuteczne przedsięwzięcia i wydajne zespoły*, Wydawnictwo Naukowo-Techniczne, Warszawa.
- Encyklopedia powszechna PWN* (2009), t. 12, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Górny A. (2010), *Czynnik ludzki w systemowym zarządzaniu jakością*, w: *Zarządzanie jakością. Doskonalenie organizacji*, t. I, red. T. Sikora, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Kraków.
- Górny A. (2010), *Czynnik ludzki w zarządzaniu jakością (specyfika małych przedsiębiorstw)*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług nr 51, nr 588.

- Górny A. (2012), *Jakość środowiska pracy w systemowym zarządzaniu jakością*, w: *Praktyka zarządzania jakością w XXI wieku*, red. T. Sikora, M. Giemza, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Kraków.
- Jaworski J. (2012), *Bariery informacyjne w funkcjonowaniu małego przedsiębiorstwa*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług nr 80, nr 695.
- Jurga A. (2012), *Aspekt luki informacyjnej w mikro i małych przedsiębiorstwach*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Ekonomiczne Problemy Usług nr 80, nr 695.
- Kłak M. (2010), *Zarządzanie kapitałem intelektualnym organizacji*, w: *Zarządzanie jakością. Doskonalenie organizacji*, t. I, red. T. Sikora, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Kraków.
- Kostera M., Kownacki S. (1995), *Kierowanie zachowaniami organizacyjnymi*, w: *Zarządzanie. Teoria i praktyka*, red. A.K. Koźmiński, W. Piotrowski, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Lipka A. (2005), *W stronę jakości zasobów ludzkich*, Difin, Warszawa.
- Malow M., Edvinson L. (2001), *Kapitał intelektualny*, PWE, Warszawa.
- PN-EN ISO 9000:2006, *Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia*, PKN, Warszawa.
- PN-EN ISO 9004:2010, *Zarządzanie ukierunkowane na trwały sukces organizacji. Podejście wykorzystujące zarządzanie jakością*, PKN, Warszawa.
- PN-N-18001:2004, *Systemy zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy. Wymagania*, PKN, Warszawa.
- Słownik języka polskiego PWN* (2004), wersja 1.0 (CD-ROM), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Sopińska A. (2004), *Informacja*, w: *Leksykon zarządzania*, Difin, Warszawa.
- Szczygielska A. (2012), *Rozważania teoretyczne o relacjach pomiędzy kluczowymi kompetencjami, wartościami i kulturą organizacyjną*, w: *Problemy etyczne w organizacji uczącej się*, red. E. Skrzypek, Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Lublin.
- Świgoń M. (2006), *Bariery informacyjne. Podstawy teoretyczne i próba badań w środowisku naturalnym*, Wydawnictwo Stowarzyszenia Bibliotekarzy Polskich, Warszawa.
- Tyrańska M. (2008), *Metody doskonalenia jakości kapitału ludzkiego*, w: *Kompetencje zarządzania jakością. Doświadczenia i perspektywy*, red. T. Sikora, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Kraków.
- Urbanek G. (2007), *Pomiar kapitału intelektualnego i aktywów niematerialnych przedsiębiorstwa*, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź.

**AN INFORMATION IN FORMATION OF THE PROFESSIONAL  
COMPETENCES IMPORTANT FOR WORK ENVIRONMENT  
QUALITY CREATING**

**Summary**

The professional competences are factors, which make essential influence on work environment quality. This condition obtainment is access to useful information. The useful information features are: accessibility, topicality, comparability and detaility. These features influence on realized tasks and determinate possibility of prohumanistic development of organization.

**Keywords:** competences, quality, work environment.

*Translated by Adam Górny*