



**Państwowa Wyższa
Szkoła Zawodowa**

im. Stanisława Pigonia
w Krośnie

Praca dyplomowa

**Ocena zarządzania jakością według normy ISO 9001
w przedsiębiorstwach przemysłu spożywczego**

Autor:

Justyna Gniady

Opiekun pracy:

dr inż. Stanisław Zając

INSTYTUT GODPODARKI I POLITYKI SPOŁECZNEJ

KIERUNEK TOWAROZNAWSTWO

SPECJALNOŚĆ:

TOWAROZNAWSTWO ŻYWNOŚCI

Cel pracy

Celem pracy była ocena zarządzania jakością według normy ISO 9001 w przedsiębiorstwach przemysłu spożywczego na obszarze województwa Podkarpackiego.

Zakres pracy

Zakres pracy obejmował:

- charakterystykę przemysłu spożywczego i badanych przedsiębiorstw,
- określenie **przyczyn** wdrożenia normy ISO 9001 w przedsiębiorstwach przemysłu spożywczego,
- określenie **trudności** występujących podczas wdrażania normy ISO 9001 w przedsiębiorstwach,
- przedstawienie **korzyści** wynikających z wprowadzenia i stosowania normy ISO 9001,
- analizę wpływu wdrożenia normy ISO 9001 w przedsiębiorstwach przemysłu spożywczego na koszty jakości, koszty produkcji,
- analizę wpływu wdrożenia normy ISO 9001 w przedsiębiorstwach przemysłu spożywczego na działania marketingowe i relacje z klientami i dostawcami,
- analizę opłacalności i oczekiwań po wdrożeniu systemu oraz systemów zarządzania jakością planowanych do wdrożenia w przedsiębiorstwach.

Materiały i metodyka badań

W celu dokonania analizy zarządzania jakością według normy ISO 9001 w przedsiębiorstwach branży spożywczej na obszarze województwa Podkarpackiego **w pierwszej kolejności** dokonano analizy obecnego stanu wiedzy z zakresu zarządzania jakością ze szczególnym uwzględnieniem normy ISO 9001. Na podstawie literatury przedmiotu określono znaczenie normy ISO 9001 w przedsiębiorstwach przetwórstwa spożywczego oraz problemy związane z wdrażaniem systemu i korzyści wynikające z jego stosowania. Pozwoliło to na opracowanie kwestionariusza wywiadu, który składał się z 18 pytań zamkniętych.

Materiały i metodyka badań

W pierwszej części kwestionariusza pytania dotyczyły badanej firmy, a w szczególności formy organizacyjno-prawnej, zasięgu oddziaływania, rodzaju prowadzonej działalności. Pytania **w części drugiej** dotyczyły zarządzania jakością według normy ISO 9001: przyczyny wdrożenia oraz trudności i korzyści wynikających z wprowadzenia systemu, liczby składanych reklamacji, zmiany ilości stałych klientów, działalności marketingowej czy wysokości kosztów jakości i produkcji w porównaniu do stanu przed wdrożeniem normy ISO 9001.

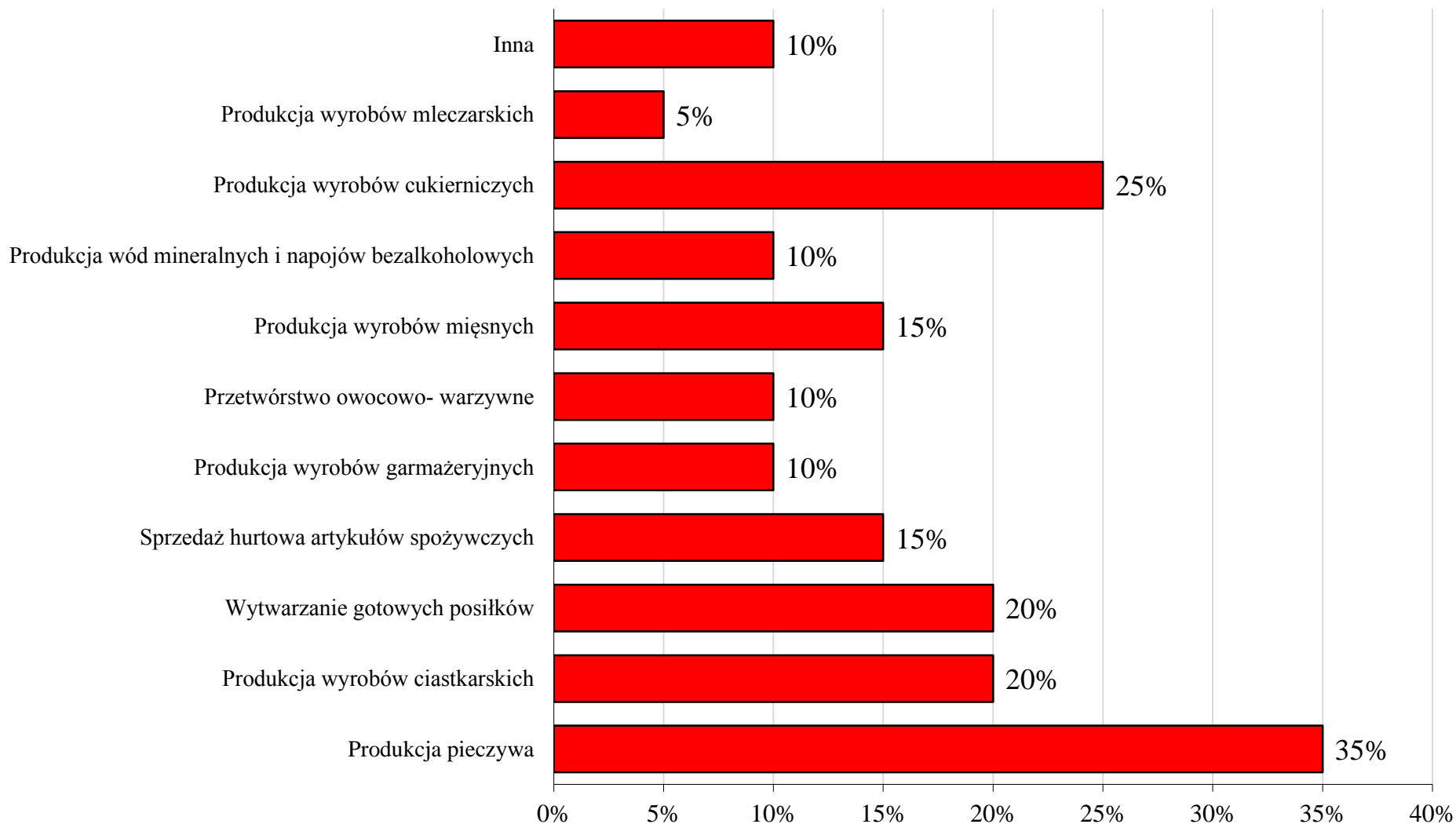
Materiały i metodyka badań

W drugim etapie przeprowadzone zostały badania w okresie od marca do grudnia 2014 roku. Do ostatecznej analizy zakwalifikowano 20 poprawnie wypełnionych kwestionariuszy wywiadu.

W trzecim etapie dokonano analizy i prezentacji wyników wykorzystując w tym celu program komputerowy Excel. Interpretacja wyników pozwoliła na opracowanie wniosków dotyczących opłacalności wdrażania normy ISO 9001 w przedsiębiorstwach jak i określenia rangi systemu związanej ze spełnieniem oczekiwań przedsiębiorców co do wdrożonej normy.

Wyniki badań

Rodzaj prowadzonej działalności



Przyczyny wdrożenia normy ISO 9001



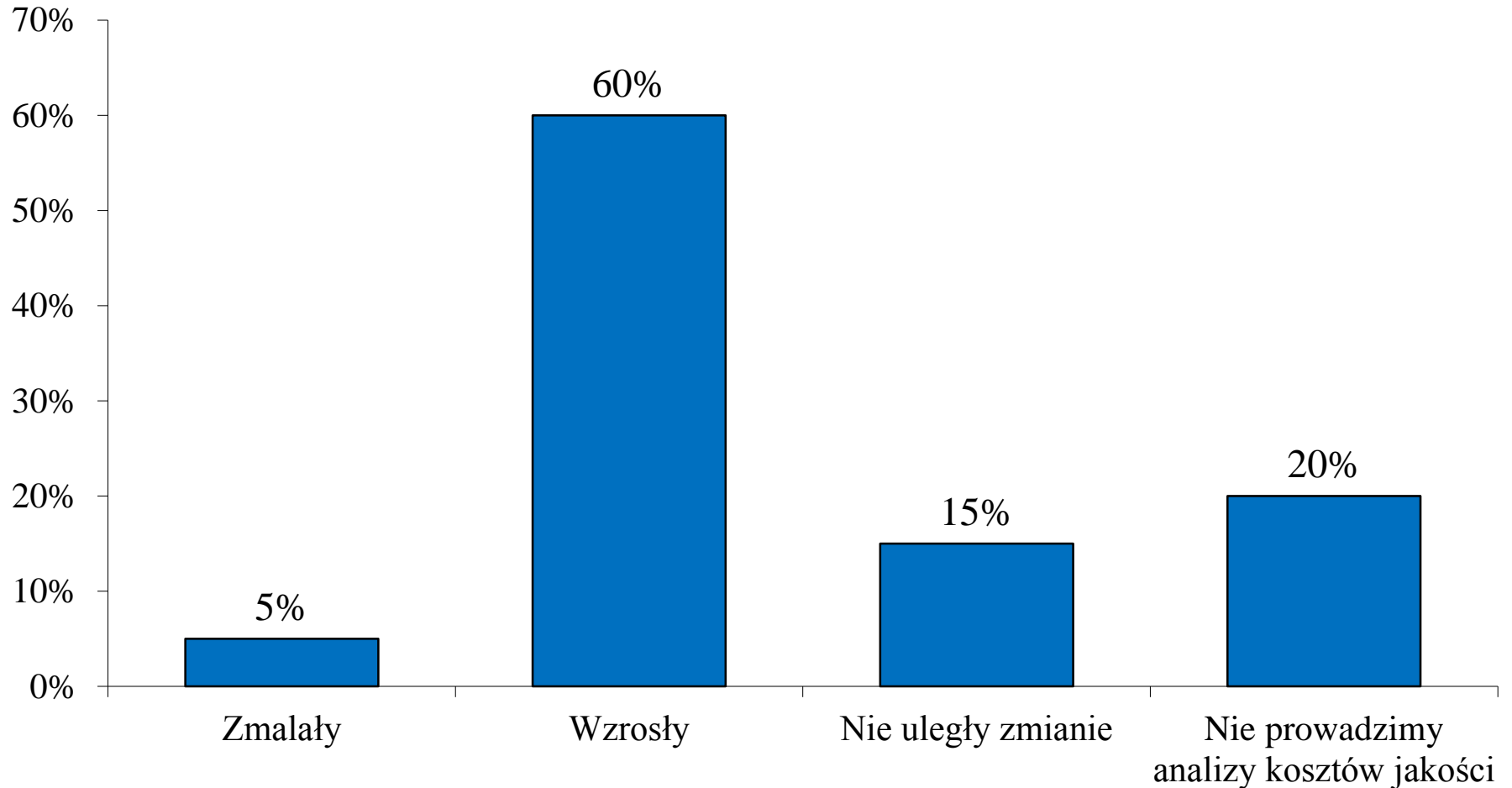
Trudności związane z wdrażaniem ISO 9001



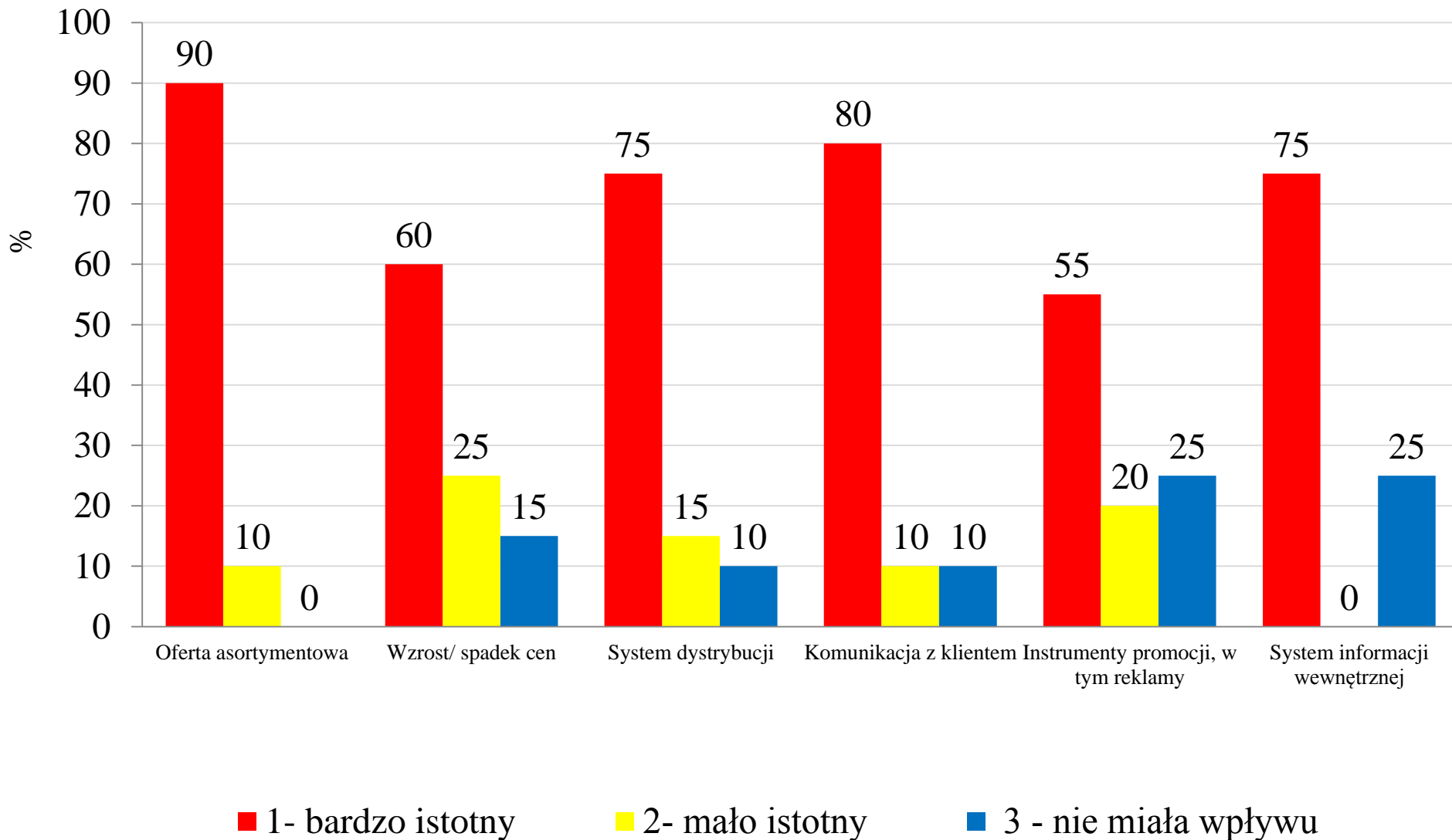
Pozytywne zmiany po wdrożeniu ISO 9001



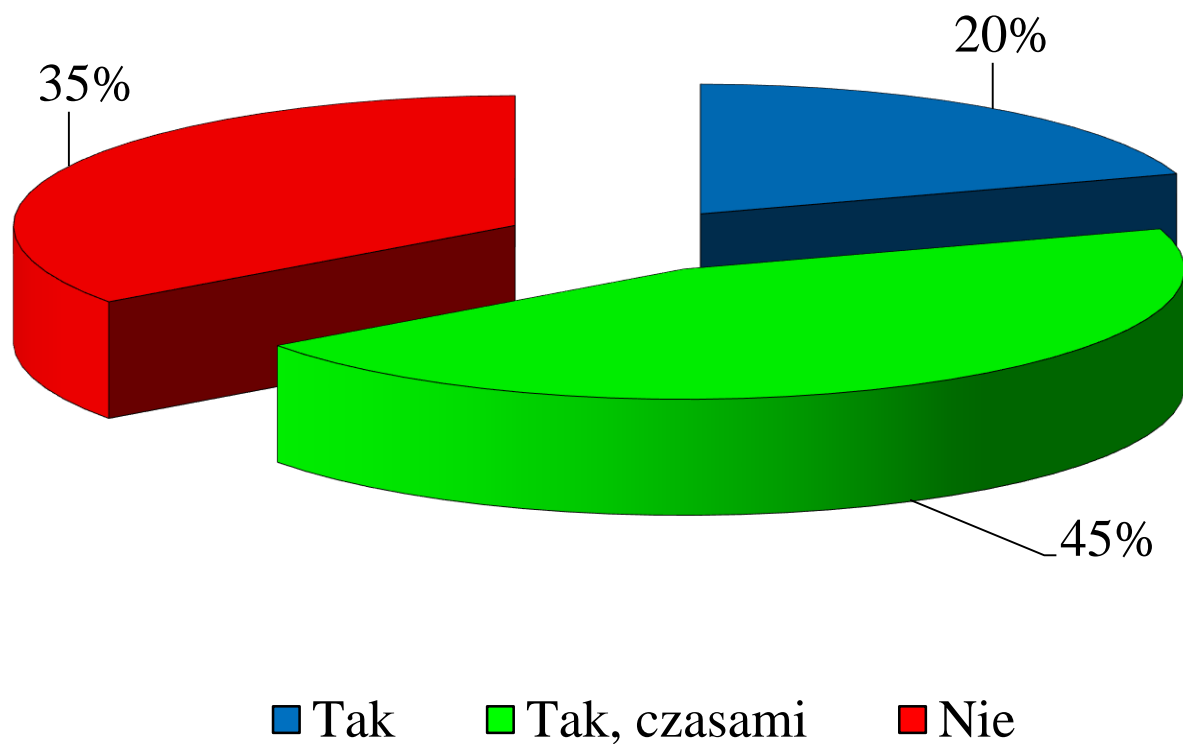
Wysokość kosztów jakości po wdrożeniu ISO 9001



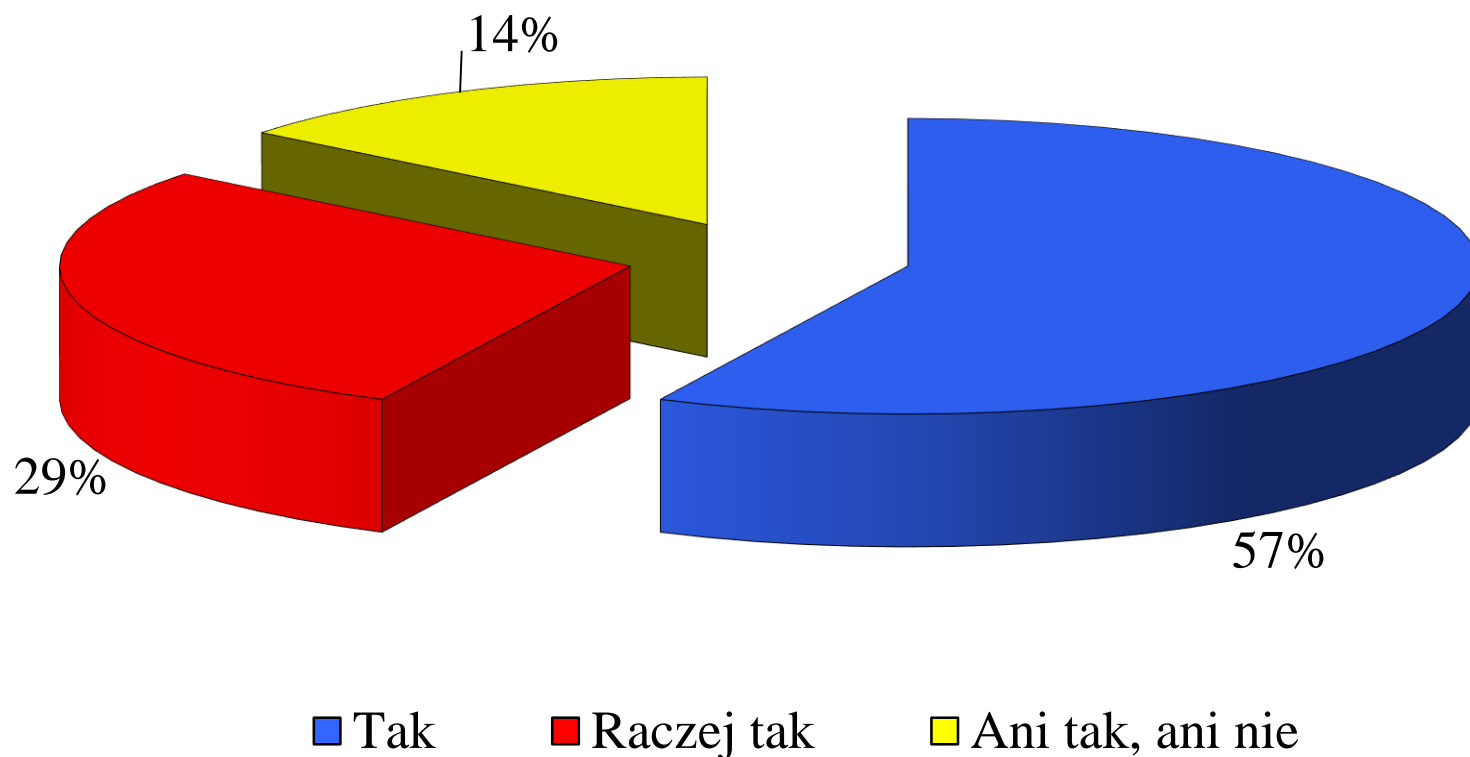
Wpływ wdrożenia ISO 9001 na działalność marketingową



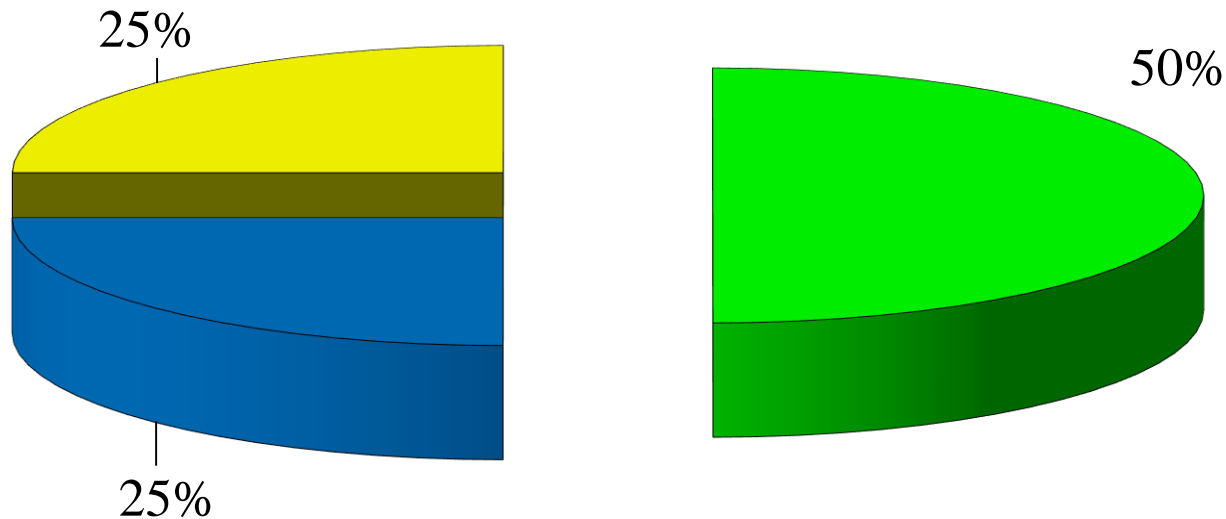
Informacja w reklamie o posiadanym systemie ISO 9001



Czy wdrożenie ISO 9001 spełniło oczekiwania przedsiębiorców



Czy opłaca się wdrożyć ISO 9001



■ Tak ■ Raczej tak ■ Ani tak, ani nie

Podsumowanie i wnioski

- Do przyczyn , które skłoniły przedsiębiorstwa do wdrożenia systemu zarządzania jakością według normy ISO 9001 należą zwiększenie zaufania klientów, podniesienie prestiżu firmy , poprawa organizacji pracy oraz poprawa jakości produktów i usług .
- Bariery i utrudnienia występujące podczas wdrażania systemu wynikały z konieczności zorganizowania dodatkowych szkoleń dla pracowników w celu poszerzenia ich wiedzy, braku zaangażowania ze strony pracowników oraz niestosowania się do wytycznych zawartych w procedurach i instrukcjach .
- Wdrożenie normy ISO 9001 ma korzystny wpływ na wzrost jakości produktów i usług oraz wzrost prestiżu firmy, a także poprawę komunikacji zewnętrznej z kontrahentami.
- Do pozytywnych aspektów wynikających z wprowadzenia systemu należy również wzrost liczby stałych klientów oraz sukcesywny spadek ilości składanych reklamacji. Wiąże się to z polepszeniem prestiżu firmy, przez co jest ona postrzegana jako rzetelny partner do prowadzenia interesów.

Podsumowanie i wnioski

- Z analizy kosztów jakości prowadzonych przez przedsiębiorstwa wynika, że po wdrożeniu ISO 9001 nastąpił ich wzrost. Spowodowane jest to koniecznością zlecenia niezależnym ośrodkom badawczym oceny właściwości produktów oraz korzystanie z usług jednostek certyfikujących, które oceniają funkcjonowanie systemu zarządzania jakością.
- Wprowadzenie systemu zarządzania jakością według normy ISO 9001 nie wpłynęło natomiast na poziom kosztów związanych z produkcją.
- Przedsiębiorstwa zaobserwowały bardzo istotny wpływ systemu na ofertę asortymentową i komunikację z klientem. Wynika z tego, że konsumenci zwracają uwagę na certyfikaty jakości.
- Prowadzenie badań nad zadowoleniem klientów jest obowiązkową procedurą normy ISO 9001, jednak z badań wynika, że 15% ankietowanych przedsiębiorstw nie spełnia tych wymagań, przez co doskonalenia jakości i prawidłowe funkcjonowanie systemu w tych przedsiębiorstwach jest wątpliwe.

Podsumowanie i wnioski

- Wdrożenie normy ISO 9001 spełniło oczekiwania tylko ponad połowy ankietowanych przedsiębiorstw. Na rozstrzygające zdanie prawdopodobnie wpływ miały trudności z jakimi przedsiębiorstwa musiały zmierzyć się w trakcie implementacji systemu oraz stwierdzony wzrost kosztów związanych z jakością ponoszony na skutek zmian jakie narzucone zostały przez normę.
- Z przeprowadzonych badań wynika również, że normę ISO 9001 bardziej opłaca się wdrożyć w większych firmach, które zatrudniają większą ilość pracowników. Średnie przedsiębiorstwa są najbardziej zadowolone z efektów wprowadzenia systemu.

Dziękuję za uwagę



**Państwowa Wyższa
Szkoła Zawodowa**

im. Stanisława Pigońia
w Krośnie

Praca dyplomowa

**Ocena zarządzania jakością według normy ISO 9001
w przedsiębiorstwach przemysłu spożywczego**

Autor:

Justyna Gniady

Opiekun pracy:

dr inż. Stanisław Zając

INSTYTUT GODPODARKI I POLITYKI SPOŁECZNEJ

KIERUNEK TOWAROZNAWSTWO

SPECJALNOŚĆ:

TOWAROZNAWSTWO ŻYWNOŚCI