

## **JAKOŚĆ JAKO JEDEN Z CZYNNIKÓW KONKURENCYJNOŚCI NA RYNKU ODPADÓW W REGIONIE ŚLĄSKIM**

Zmienne i złożone otoczenie, w którym funkcjonuje przedsiębiorstwo wywołuje potrzebę nieustannego procesu doskonalenia i objęcia nim wszystkich jego elementów. Przedsiębiorstwo musi dążyć do zwiększania konkurencyjności, ta z kolei uzależniona jest od jakości posiadanych zasobów, umiejętności kadry oraz jakości realizowanych procesów i świadczonych usług we wszystkich obszarach przedsiębiorstwa (sfera przedprodukcyjna, produkcyjna i poprodukcyjna). Przedsiębiorstwo powinno systematycznie i kompleksowo rozwijać czynniki wpływające na poziom jego konkurencyjności, umożliwiając wypracowanie przewagi konkurencyjnej i zdolności rozwojowej. Wiąże się to z wdrażaniem, a następnie doskonaleniem systemu zarządzania jakością. Jakość uznawana jest za kluczowy czynnik sukcesu, a w dłuższym okresie czasu wpływa na wzrost wartości przedsiębiorstwa.

Zwiększanie udziału w rynku to zdobycie nowych klientów przy utrzymaniu dotychczasowych. Jest to możliwe tylko wtedy, gdy określi się precyzyjnie stopień zaufania co do tego, że wyrób lub usługa spełnią wymagania jakościowe.

System jakości prawidłowo i sprawnie wdrożony stwarza szansę zmniejszenia przypadkowości w podejmowanych decyzjach i prowadzi do ograniczenia nieokreśloności. Jest to konkretny, uporządkowany zbiór przepisów, zasad, procedur stanowiących sprawne funkcjonowanie.

Celem systemu jakości jest stworzenie warunków do ustalenia i realizacji zarządzania wszystkimi działaniami, które mogą wpływać na jakość wyrobu/usług i zapewnić, że wyroby/usługi gwarantują wymagany standard jakościowy, a odbiorcy mają możliwość przekonania się, że system został wdrożony i sprawnie funkcjonuje.

W tworzeniu oraz odpowiednim stosowaniu zasad systemu zapewnienia jakości w gospodarce odpadami upatruje się korzyści dla wszystkich jej uczestników w całym łańcuchu dostaw. Poszukiwanie trwałej przewagi konkurencyjnej dzięki doskonaleniu jakości produktów, usług, procesów wytwórczych i pracy ludzkiej oraz powstających w tych procesach odpadów i wyrobów z odpadów od wielu lat jest ważnym elementem decydującym o sukcesie firmy. Jakość stała się głównym czynnikiem przesądzającym o stopniu zadowolenia klienta.

System kształtowania jakości w gospodarce odpadami stanowiący zespół działań w zakresie planowania, koordynacji i kontroli całokształtu czynników technicznych, ekonomicznych, organizacyjnych i prawnych zmierza do zapewnienia poziomu jakości najlepiej zaspokajającego wymagania odbiorców bez względu na to, czy będą to obiekty gospodarki odpadami (odbiorcy pośredni) czy klienci (odbiorcy finalni).

W łańcuchach jakości każde ogniwo musi spełniać role:

- dostawcy, przekazującego następnym ogniwom produkt taki, jakiego mają one prawo oczekiwać (źródło odpadu),
- przetwórcy, dodającego do otrzymanego produktu wartość dodaną (obiekt gospodarki odpadami),
- odbiorcy, przejmującego przetworzony produkt od poprzedzających go ogniw (klient) .

Postrzeganie jakości przez producentów i klientów pomimo tych samych atrybutów jakościowych „produktu” jest różne . Jest to związane m.in. z celami i założeniami Planu Gospodarki Odpadami dla woj. śląskiego, które zakładają:

- minimalizację powstawania ilości odpadów,
- maksymalizację ich zagospodarowania,
- ograniczenie składowania odpadów w środowisku,
- wdrożenie nowoczesnych technologii odzysku i recyklingu oraz unieszkodliwiania odpadów.

Wdrażane obecnie systemy zarządzania zgodnie z wytycznymi zawartymi w normach, np. ISO 9001, ISO 14001, PN-N 18001 umożliwiają przedsiębiorstwom osiągnięcie wyższego poziomu rozwoju, a jakość w zintegrowanym systemie zarządzania odnosi się do wyrobu, informacji, procesu, usługi oraz jakości życia.

Badania aspektów jakości wybranych rodzajów odpadów oraz obiektów gospodarki odpadami, m.in. dotyczących odpadów medycznych niebezpiecznych, olejów odpadowych, zużytych akumulatorów, sprzętu elektrycznego i elektronicznego, paliw alternatywnych, kolektorów słonecznych, odpadów komunalnych wykazały, że do najważniejszych efektów wdrażania norm ISO 9001 zalicza się poprawę wizerunku firmy, usprawnienie obsługi klientów, wzrost konkurencyjności oraz pozycji na rynku, obniżenie kosztów, poprawę jakości produktów, tworzenie sieci relacji.

Sprawnie funkcjonujący system zarządzania jakością zdolny do integracji z systemem zarządzania środowiskowego zgodnego z normami ISO 14001 lub unijnym systemem EMAS, czy systemem zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy, spełniającego wytyczne opracowane przez instytucje międzynarodowe – OHSAS 18001 przyczynił się do wzrostu kompetencji, w ostateczności wpłynął na zwiększenie wiarygodności i wzajemnego zaufania partnerów w łańcuchu dostaw, dając gwarancję wysokiej jakości świadczonych usług.

Obiekty gospodarki odpadami (sortownie, kompostownie, instalacje przetwarzania odpadów, spalarnie, składowiska, oczyszczalnie ścieków i inne) zarówno o charakterze lokalnym jak i regionalnym spełniają wszelkie wymagania systemu zarządzania jakością, środowiskiem i bezpieczeństwem w zakresie odpadów/wyrobów z odpadów oraz realizowanych procesów.

W wyniku realizacji projektów dotyczących zagospodarowania odpadów w obiektach gospodarki odpadami osiągnięto następujące efekty:

- redukcja odpadów składowanych;
- redukcja gazów cieplarnianych;
- redukcja odorów, redukcja odpadów biodegradowalnych;
- pozyskanie surowców recyklingowych;
- pozyskanie surowców energetycznych do produkcji paliwa RDF;
- produkcja biogazu;
- produkcja energii elektrycznej;
- produkcja energii cieplnej, produkcja kompostu do rekultywacji;
- produkcja kompostu z odpadów zielonych;
- odzysk odpadów budowlanych;
- ograniczenie ilości ścieków;
- zmniejszenie liczby dzikich wysypisk.

1. Bendkowski J., Wengierek M., *Logistyka odpadów, tom 1, Politechnika Śląska, Gliwice 2002.*
2. Bendkowski J., Wengierek M., *Logistyka odpadów, tom 2, Politechnika Śląska, Gliwice 2004.*
3. Christopher M., *Strategia zarządzania dystrybucją. Agencja Wydawnicza Placet, Warszawa 1996.*
4. Coyle J.J., Bareli E.J., Langley C.J., *Zarządzanie logistyczne. PWE, Warszawa 2002.*
5. Hamrol A., *Zarządzanie jakością, PWN, Warszawa 2012.*
6. Kempny D., *Logistyczna obsługa klienta. PWE, Warszawa 2001.*
7. Porter M.E., *Strategia konkurencji. PWE, Warszawa 1994.*
8. Skrzypek E., Hofman M., *Zarządzanie procesami w przedsiębiorstwie, Oficyna, Warszawa 2010.*
9. Wengierek M., *System logistyczny odpadów. Sfera regulacji. Część II. System informacyjny gospodarki odpadami, Zeszyty Naukowe, nr 21, Politechnika Śląska, Gliwice 2004.*
10. Wengierek M., *System logistyczny odpadów. Sfera regulacji. Finansowanie działalności systemu, Zeszyty Naukowe, nr 41, Politechnika Śląska, Gliwice 2007.*
11. Wengierek M., *System logistyczny odpadów. Sfera regulacji. Instrumenty ekonomiczne, [w:] Bendkowski J.: Wybrane zagadnienia zarządzania łańcuchem dostaw. Politechnika Śląska, Gliwice 2009.*
12. Wengierek M., *System logistyczny odpadów. Sfera regulacji. Współpraca uczestników łańcucha dostaw, Zeszyty Naukowe, nr 56, Politechnika Śląska, Gliwice 2011.*
13. Witkowski J., *Zarządzanie łańcuchem dostaw. PWE, Warszawa 2003.*