

Dominik Zimon

Politechnika Rzeszowska

Łucja Gawron-Zimon

Ośrodek Kształcenia Lotniczego w Rzeszowie

ROLA KONCEPCJI ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W KREOWANIU JAKOŚCI TOWARÓW W PROCESACH LOGISTYCZNYCH

Wdrażanie systemów zarządzania jakością odgrywa kluczową rolę w doskonaleniu procesów logistycznych. Obligują one bowiem przedsiębiorstwa do identyfikacji i udokumentowania najlepszych doświadczeń w procesach przemieszczania, przechowywania, pakowania i dystrybuowania towarów, monitorowania realizacji zamówień oraz podejmowania działań korygujących. Celem publikacji jest zaprezentowanie koncepcji zarządzania jakością, które szczególnie wspierają zapewnienie jakości towarów w procesach zaopatrzenia oraz dystrybucji.

Słowa kluczowe: *jakość, towar, logistyka, bezpieczeństwo.*

WSTĘP

Bezsprzecznie jedną z głównych ról w zapewnieniu optymalnej jakości towarów odgrywają działania prowadzone w obszarach logistycznych, które koncentrują się na pozyskaniu odpowiednich komponentów, realizacji skutecznych procesów produkcyjnych oraz dostarczeniu towarów do klienta z uwzględnieniem jego wymagań. Dużym wsparciem w realizacji zasygnalizowanych działań jest implementacja wymagań systemów zarządzania jakością, obligują one bowiem przedsiębiorstwa do identyfikacji i udokumentowania najlepszych doświadczeń w procesach przemieszczania, przechowywania, pakowania i dystrybuowania wyrobów, monitorowania realizacji zamówień i podejmowania działań korygujących. Ponadto mają wymierny wpływ na: podnoszenie poziomu jakości obsługi klientów, ściślejsze dostosowanie produktów i usług do potrzeb klientów, wzrost efektywności procesów transportowych i magazynowych, zabezpieczenie towarów przed uszkodzeniami, optymalizację poziomu zapasów, skrócenie czasu realizacji dostaw, budowę trwałych relacji z dostawcami [9, 11].

Celem niniejszej publikacji jest przedstawienie sposobu wykorzystania nowoczesnych koncepcji zarządzania jakością (ISO 9001, 9004, TQM) do optymalizacji poziomu jakości towarów w procesach logistycznych.

1. JAKOŚĆ W PROCESACH ZAOPATRZENIA I DYSTRYBUCJI

Nabywane z zewnętrznych źródeł zasoby materiałowe mogą stanowić od 30 do 80% wartości wyrobu finalnego, dlatego skuteczna realizacja procesów zaopatrzenia jest bardzo ważnym elementem kształtującym jakość towarów [6]. Sprawność, punktualność i kompletność dostaw oraz odpowiednie parametry techniczne komponentów mają zasadniczy wpływ na jakość wyrobu gotowego. Z kolei nieprawidłowości w procesach zaopatrzenia z pewnością będą widoczne w kolejnych fazach przepływu towarów oraz wpłyną negatywnie na zadowolenie klientów. W podobnym tonie wypowiada się K. Kowalska [4], która twierdzi, że prawidłowe funkcjonowanie sfery zaopatrzenia pozytywnie wpływa na jakość towarów, poziom logistycznej obsługi klienta oraz koszty całego systemu logistycznego, natomiast błędy w zaopatrzeniu wywołują nierzadko efekt domina.

W zakresie problematyki zaopatrzenia można wyodrębnić dwa podstawowe zadania, jakie są przypisane temu podsystemowi [10]: nawiązywanie partnerskich relacji z dostawcami oraz kontrolę jakości nabywanych środków rzeczowych. Prawidłową realizację tych zadań znacznie ułatwia wdrażanie koncepcji zarządzania jakością. Do korzystnych obustronnych relacji z dostawcami nawołuje jedna z ośmiu naczelnych zasad zarządzania jakością. Zasada ta ma swoje źródło w przekonaniu, że poprzez wspieranie i rozwój dostawców bardziej konkurencyjne stają się nie tylko organizacje produkcyjne, ale cały łańcuch dostaw. Truizmem jest bowiem stwierdzenie, że łańcuch dostaw jest na tyle skuteczny, na ile skuteczne są jego poszczególne ogniwa. W związku z tym relacje z dostawcami powinny opierać się na fundamencie wzajemnego zaufania, wymiany doświadczeń, transferu wiedzy oraz przyjęciu i realizacji wspólnych celów.

Podkreślić należy, że nawet najbardziej poprawne relacje z dostawcami nie zwalniają organizacji z obowiązku prowadzenia kontroli jakości. W zależności od typu relacji z dostawcami oraz ich rzetelności przedsiębiorstwo może zdecydować się na różne formy kontroli bazujące na: zaufaniu odbiorcy do systemu zarządzania jakością dostawcy, prowadzeniu badań odbiorczych na podstawie pobranych w odpowiedni sposób próbek, ustalaniu przez dostawcę wraz z przesyłką zasad dotyczących kontroli i badań lub zapisów dotyczących sterowania zapasami, wprowadzeniu przez odbiorcę obowiązku sortowania lub kontroli we własnej siedzibie albo wdrożeniu u dostawcy systemu zapewnienia jakości bazującego na wymaganiach odbiorcy [8].

Dużym wsparciem procesu zaopatrzenia może okazać się również implementacja wymagań normy ISO 9001. Zdaniem K. Lysonsa [5] normę ISO 9001 można uznać za wzorcowy system zarządzania jakością, w którym znaczny udział ma dział zakupów odpowiedzialny za opracowanie procedur, mających za zadanie zapewnienie, aby dobra dostarczane na potrzeby realizowanych w przedsiębiorstwie procesów produkcji spełniały stosowne wymagania. Z badań przeprowadzonych przez D. Zimona i B. Dąbrowskiego [12] wynika, że opracowanie dokumentacji systemowej (procedur, instrukcji) oraz audyty w znacznym stopniu minimalizują

prawdopodobieństwo wystąpienia błędów w procesach logistycznych. Dodatkowo norma ISO 9001 obliguje przedsiębiorstwo do prowadzenia nadzoru nad dostawcami oraz przeprowadzania ocen pierwotnych i wtórnych. Ponadto przedsiębiorstwa powinny dołożyć wszelkich starań do: dokonania bardzo precyzyjnej specyfikacji nabywanych środków rzeczowych, przyjęcia kryteriów oceny i weryfikacji zakupionych komponentów, ustalenia sposobów postępowania z wyrobami niespełniającymi standardów oraz wypracowania korzystnych warunków dostawy.

Odnosząc się do zarządzania jakością w fazie dystrybucji, można postawić tezę, że w realizacji jej głównych procesów sprawą priorytetową jest zapewnienie optymalnej jakości usług logistycznych. Zdaniem H. Eckerta [1] 75% klientów wybiera dostawców konkurencyjnych właśnie z powodu braku satysfakcji z jakości zrealizowanych usług logistycznych. A. Hamrol [3] twierdzi, że jeżeli faza dystrybucji jest źle zaprojektowana i niewłaściwie realizowana, nawet wyrób o znakomitej jakości może być postrzegany negatywnie, a w rezultacie producent i dostawca zamiast zysku ponoszą stratę. Podkreślić należy, że szczególnie istotna z punktu widzenia producenta jest więc taka organizacja procesów dystrybucji, która pozwala należycie obsłużyć klienta przy równoczesnym zachowaniu optymalnej jakości towarów w trakcie ich przemieszczania w kanałach dystrybucji. Pamiętać trzeba, że poszczególne towary cechują się odmienną podatnością transportową, w związku z czym planowanie procesów transportowych, magazynowych i manipulacyjnych powinno być indywidualnie dostosowane do potrzeb dystrybucji konkretnych produktów. Dużym wsparciem dla przedsiębiorstwa w tym obszarze mogą być wytyczne znormalizowanych systemów zarządzania jakością. W podobnym tonie wypowiada się J. Oxley [7], który twierdzi, że systemy zarządzania jakością mają kluczowe znaczenie w fazie dystrybucji, wywierając bezpośredni wpływ na poprawę procesów logistycznych w zakresie: jakości obsługi klientów oraz bezpieczeństwa prac transportowych i magazynowych, zabezpieczenia towarów przed uszkodzeniami, optymalizacji poziomu zapasów, terminowości dostaw, wymiany informacji oraz prowadzenia dokumentacji.

Rozważania autorów potwierdzają wyniki badań przeprowadzone przez T. Gajewską na grupie 269 respondentów [2]. Wynika z nich, że 58% badanych uznaje, że system zarządzania jakością według normy ISO 9001 ma duży lub bardzo duży wpływ na doskonalenie procesów logistycznych.

Reasumując, można stwierdzić, że implementacja wymagań systemów zarządzania jakością oraz wkomponowanie ich w procesy logistyczne pozwoli znacząco ograniczyć ryzyko uszkodzenia towarów w trakcie realizacji procesów dystrybucji oraz przyczyni się do pełniejszego zaspokojenia wymagań poszczególnych grup klientów.

PODSUMOWANIE

Zapewnienie optymalnego poziomu jakości towarów uzależnione jest od prawidłowego przebiegu szeregu procesów zachodzących we wszystkich fazach przepływu środków rzeczowych w ramach łańcucha dostaw. Z kolei wzrost skuteczności i efektywności łańcucha dostaw determinowany jest stopniem integracji działań jego poszczególnych ogniw oraz ich umiejętności dostosowania się do wymogów ostatecznego klienta. Zdaniem autorów, zaprezentowane w publikacji koncepcje zarządzania jakością mogą wydatnie przyczynić się do zachowania optymalnej jakości towarów na etapie ich wytwarzania oraz dystrybuowania poprzez: zachęcanie do utrzymywania partnerskich relacji z dostawcami, zapewnienie optymalnej jakości pozyskiwanych środków rzeczowych, trafniejsze dostosowanie charakterystyk towarów do wymagań klientów, optymalizację poziomu zapasów oraz usprawnianie procesów dystrybucji.

LITERATURA

1. Eckert H., *Sprzedaż i dystrybucja*, BC.edu, Warszawa 2010.
2. Gajewska T., *Ocena przydatności wdrożonych systemów i standardów zarządzania w przedsiębiorstwach świadczących usługi logistyczne w zakresie transportu chłodniczego*, „Logistyka”, 2014, nr 3.
3. Hamrol A., *Zarządzanie jakością z przykładami*, PWN, Warszawa 2007.
4. Kowalska K., *Logistyka zaopatrzenia*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice 2005.
5. Lysons K., *Zakupy zaopatrzeniowe*, PWE, Warszawa 2004.
6. Łunarski J., *Zarządzanie jakością w logistyce*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Rzeszowskiej, Rzeszów 2012.
7. Oxley J., *Przemieszczanie, magazynowanie, pakowanie i dostarczanie* [w:] *Podręcznik zarządzania jakością*, red. D. Lock, PWN, Warszawa 2002.
8. Sęp J., *Zarządzanie logistyczne*, Oficyna Wydawnicza Politechniki Rzeszowskiej, Rzeszów 2010.
9. Wolniak R., Sułkowski M., *Motywy wdrażania certyfikowanych systemów zarządzania jakością*, „Problemy Jakości”, 2015, nr 9, Warszawa 2015.
10. Zimon D., *Rola jakości w procesie zaopatrzenia*, „Zarządzanie i Marketing”, 2009, nr 4, Rzeszów 2009.
11. Zimon D., *Zarządzanie jakością w logistyce*, CeDeWu, Warszawa 2013.
12. Zimon D., Dąbrowski B., *Wpływ systemu zarządzania jakością na organizację i doskonalenie prac magazynowych*, „Gospodarka Materiałowa i Logistyka”, 2015, nr 4, Warszawa 2015.

AN IMPACT OF THE CONCEPT OF QUALITY MANAGEMENT IN QUALITY OF GOODS IN PROCESSES LOGISTICS

Summary

The implementation of quality management systems plays a key role in the improvement of logistics processes. They oblige the company to identify and document best practices in the processes of the movement, storage, packaging and distribution of goods, monitoring of orders and taking corrective action. The aim of the publication is to present the concept of quality management which are used in particular to promote the quality of goods in the supply and distribution processes.

Keywords: *quality, goods, logistics, safety.*