

17. Maria Ciecocińska, The changing business climate in the regional transborder cooperation: A case of Poland and the Republic of Belarus, [in:] Regional Studies Association... op. cit., pp. 21-22.
18. Antoni Kukliński, "unionizacja" polski ej Przestrzeni,, [in:] Antoni Kukliński (Ed.), Problematyka przestrzeni europejskiej, Euroreg, Warszawa 1997, pp. 101-112.
19. Jędrzej Bielecki, Polska-UE: Rozstrzygające rozmowy w drugiej połowie 2000 roku, "Rzeczpospolita" 1999, No. 86, p. 1.
20. Jan Kieniewicz, Rosja i przestrzeń europejska, [in:] Antoni Kukliński (Ed.), op. cit. pp. 113-123.

ZARZĄDZANIE BEZPIECZEŃSTWEM PRACY W DUŻYCH PRZEDSIĘBIORSTWACH

*Bogumił Konodyba-Szymański, Bogna Konodyba-Szymańska
Politechnika Częstochowska, Polska*

Współczesna i nowoczesna wiedza z zakresu bezpieczeństwa pracy kojarzy nam się z pojęciem „zarządzania bezpieczeństwem pracy” utożsamianym również z „zarządzaniem ryzykiem” czyli unikaniem strat zarówno technicznych jak i ludzi, którzy w procesach pracy narażeni są na utratę zdrowia i życia.

Wynika to m.in. ze znanej maksymy Petera Druckera, którą można sprowadzić do słów:

Najważniejszym zadaniem w biznesie jest przeżyć. Podstawowym celem ekonomicznym jest unikanie strat a nie maksymalizacja zysku.

Bezpieczeństwo pracy w nowoczesnych przedsiębiorstwach to problem najważniejszej wagi [1]. Ranga tego problemu wynika z zagrożeń wypadkowych i z zagrożeń zdrowia, kosztów ich leczenia, świadczeń powypadkowych, kosztów zaburzeń procesów produkcyjnych nie mówiąc już o trudnych do oszacowania kosztach społecznych.

Zachodni eksperci uważają, że ogólne koszty samych tylko wypadków przy pracy wynoszą przeciętnie 1 – 4% dochodu narodowego [2]. Wielu autorów [3] uważa, że w/w koszty w samej tylko Polsce osiągają wielkość 5% jej dochodu narodowego.

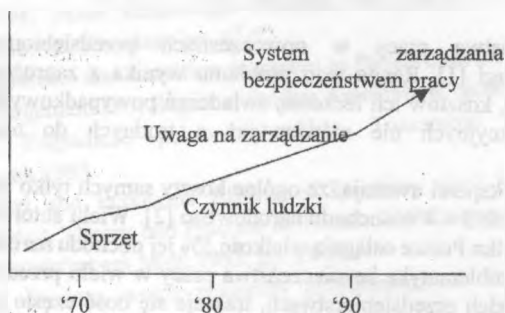
Niestety problematykę bezpieczeństwa pracy w wielu przedsiębiorstwach, w tym również i w polskich przedsiębiorstwach, traktuje się dość często jako drugorzędną. W przypadku polskich kopalń węgla kamiennego znalazła się ona dopiero na 10 miejscu w skali 12 podstawowych priorytetów tych przedsiębiorstw [4]. A co można powiedzieć o małych przedsiębiorstwach, których w 1994 roku tylko w Polsce było ok. 88% ogółu wszystkich zakładów pracy?

Znaczący wypada, że nie jest to tylko nasz polski problem, choć u nas można już dostrzec znamiona poprawy (Kodeks pracy, program rządowy SPR1, projekty norm dotyczące systemu zarządzania bezpieczeństwem i ryzyka zawodowego, pierwsze Systemy Zarządzania Bezpieczeństwem Pracy w dużych przedsiębiorstwach).

Bezpieczeństwo – problem stary jak świat. Niebezpieczeństwo i zagrożenie towarzyszyło człowiekowi od najdawniejszych lat. Doskonałe wiedział o nich, bądź tylko intuicyjnie wyczuwał je prehistoryczny człowiek – myśliwy. Na co dzień spotykał się z nim żeglarz i wojownik, rolnik, górnik i kowal (najstarsze zawody świata). Walce i pracy zawsze towarzyszyło (i będzie towarzyszyło) jakieś ryzyko tj. możliwość poniesienia jakiejś straty – straty materialnej, zdrowia lub życia. Te straty człowiek zawsze próbował sobie jakoś wytłumaczyć oraz im zapobiegać i ograniczać. Śmierć myśliwego na polowaniu, jak ładnie pisze na ten temat R. Studenski [1] mogła być spowodowana zdradą żony (towarzyszki życia), bo niewierność traktowana była jako niezmiernie istotny czynnik mający magiczną wprost moc sprowadzania na człowieka nieszczęść. Teraz może nas takie rozumowanie dziwić i śmieszyć (czy jednak?), ale owa wiara w sprawną siłę czarów i magii miała kiedyś ogromne znaczenie [1]. W szczątkowej formie przetrwało do dziś dnia (czarny kot lub zakonnica na drodze...).

R. Studenski [1] słusznie zauważa, że przejście od magii do nowoczesnej profilaktyki wypadkowej i ochrony pracy, a tym bardziej do zarządzania bezpieczeństwem pracy zostało dokonane stopniowo i na drodze swoistej ewolucji. Życie i zdrowie człowieka nie zawsze też było w „cenie”. Dopiero w 1833 roku w Anglii, w 1867 roku w Ameryce i w 1874 roku we Francji zaczęto tworzyć pierwsze organa państwowego nadzoru nad przestrzeganiem prawa bezpieczeństwa pracy. Skutków katastrof i wypadków przy pracy upatrywano najczęściej w nieprzewidywalnej sile wyższej (VIS MAIOR). Z dużym opóźnieniem dostrzeżono w tych zdarzeniach udział człowieka (Heinrich 1936, Bird i Germorn – lata 60-te XX wieku). Jak rozwijała się współczesna wiedza o bezpieczeństwie pracy ilustruje rys. 1.

Rys. 1. Rozwój zarządzania bezpieczeństwem pracy [6].



Prace z zakresu bezpieczeństwa nabrały szczególnego przyspieszenia w obliczu licznych i poważnych katastrof przemysłowych m.in. w elektrowniach atomowych. Wzrosła niepomniernie skala zagrożeń. Dotychczasowe pasywne metody oceny zagrożeń (m.in. metodę TOL) zaczęto zastępować metodami aktywnymi zalecanymi przez Unię Europejską (MORT, Event Analysis i Fault Tree). Obecnie nie wystarcza już

„organizować bezpieczną pracę”, należy świadomie „zarządzać bezpieczeństwem pracy”, a to wymaga tworzenia Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Pracy (SZBP) będącego integralną częścią całościowego (totalnego) Systemu Zarządzania Przedsiębiorstwem (TQM).

Zarządzanie bezpieczeństwem pracy w dużym przedsiębiorstwie

Zgodnie z przytoczoną wcześniej maksymą Petera Druckera podstawowym celem przedsiębiorstwa jest „przeżycie” i „unikanie strat”. Duże przedsiębiorstwa kierowane są przez specjalistyczne ekipy kierownicze (produkcja, personel, finanse, sprzedaż itp.). małe

i średnie przedsiębiorstwa mają dość często charakter „przedsiębiorstwa paternalistycznego”, którego „szef” (właściciel) zajmuje się wszystkim. W jednym i drugim przypadku, zasoby ludzkie przedsiębiorstwa, jak pisze Georges de Sainte-Marie [5], są jedynymi jego prawdziwymi walorami. Człowieka trzeba nieustannie kształcić, doskonalić i pozwalać mu „rozwijać” w pracy skrzydła. Ta praca ma być dla niego maksymalnie bezpieczną, a ryzyko z nią związane na poziomie pomijalnie małym (akceptowalnym).

Z racji swej wielkości duże przedsiębiorstwa nie mogą być „paternalistycznie” zarządzane. W porównaniu z przedsiębiorstwami małymi i średnimi, skala zagrożeń w przedsiębiorstwach dużych jest nieporównywalnie duża.

W przedsiębiorstwach tych inne też jest podejście do problemu bezpieczeństwa pracy. Zarządzanie bezpieczeństwem oparte powinno w nich być o stworzony i ciągle doskonalony System Zarządzania Bezpieczeństwem Pracy (SZBP), będący integralną częścią całościowego systemu zarządzania przedsiębiorstwem (TQM).

Schemat takiego systemu pokazano na rys. 2. Zasadniczą jego część stanowi „ocena ryzyka” i wynikające z niej działania [3]. Przedstawiona struktura SZBP oparta jest na wytycznych holenderskiej normy NPR 5001. Podobną strukturę prezentuje brytyjski SZBP w przedsiębiorstwie oparty na brytyjskiej normie BS 8800.

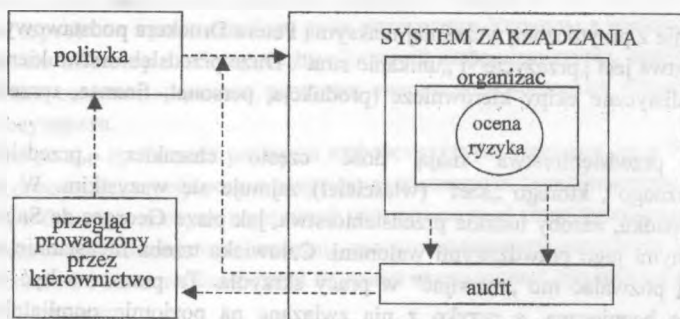
W Polsce na podobnych zasadach opracowano pierwszą normę zakładową dot. Zarządzania bezpieczeństwem pracy oraz opracowano sam system zarządzania bezpieczeństwem pracy (Huta „Częstochowa”).

Doświadczenia Occupational Safety and Health Administration (OSHA) w USA wykazały, że w przedsiębiorstwach w których działania dotyczące ochrony pracy i zdrowia pracowników są prowadzone zgodnie z ustaloną i systematycznie realizowaną polityką prozdrowotną i probezpieczną, odznaczają się dużo mniejszą od średniej liczbą wypadków przy pracy i chorób zawodowych. OSHA ustaliła wytyczne dla przedsiębiorstw, które pozwalają skutecznie w nich zarządzać bezpieczeństwem pracy.

Jak pisze D. Koradecka [3], do maja 1995 roku programy zarządzania bezpieczeństwem pracy zgodnie z zaleceniami OSHA wdrożyło 109 różnych amerykańskich przedsiębiorstw. W przedsiębiorstwach tych OSHA nie przeprowadza rutynowych kontroli warunków pracy.

W zakresie wdrażania systemów zarządzania bezpieczeństwem pracy szczególnie duże osiągnięcia odnotowują obok Amerykanów, Brytyjczycy i Holendrzy.

Rys. 2. Struktura systemu zarządzania bezpieczeństwem pracy w przedsiębiorstwie[3].



Jak wynika z [przedstawionego na rys. 2. Schematu struktury SZBP jego zasadniczą część stanowi ocena ryzyka. W praktyce więc zarządzanie bezpieczeństwem jest równoznaczne z zarządzaniem ryzykiem zawodowym. Choć wydawać się to może oczywistym, należy postawić tutaj pytanie „dlaczego warto zarządzać ryzykiem zawodowym?”. Odpowiedź jest prosta, bo:

- ♦ zapobiega wypadkom powodującym straty materialne,
- ♦ niesie z sobą wymierne korzyści finansowe (zróżnicowana stawka ubezpieczeniowa),
- ♦ wpływa na uniknięcie bezpośrednich strat spowodowanych przez wypadki przy pracy,
- ♦ bardzo korzystnie wpływa na wizerunek przedsiębiorstwa (marketing).

LITERATURA

1. Studenski R.; Organizacja bezpiecznej pracy w przedsiębiorstwie, Wyd. Politechniki Śląskiej, Gliwice 1996.
2. Lewandowski J.; Ergonomia, Wyd. „MARKUS” s.c., Łódź 1995.
3. Koradecka D.; Bezpieczeństwo pracy i ergonomia, Wyd. CIOP, Warszawa 1997.
4. Rosmus P., Sobala J.; System zarządzania bezpieczeństwem pracy w zakładach górniczych, Bezp. Pracy i Ochr. Środ. w Górnictwie, 1995 Nr 4 (16).
5. Georges de Sainte Marie; Kierowanie małym i średnim przedsiębiorstwem, Wyd. Poltext, Warszawa 1995.

6. Materiały Konferencyjne nt. „Systemy zarządzania bezpieczeństwem pracy i ochrona środowiska”, Warszawa, 14-16 maj 1997 (DNU).

PERSONEL. PROCEDURY OBSŁUGI KLIENTA

Aleksander Rubachow, Cezary Marcinkiewicz

Politechnika Częstochowska, Polska

Myślenie marketingowe rozpoczyna się w momencie uświadomienia sobie istnienia ludzkich potrzeb. Ludzie, aby przeżyć potrzebują jedzenia, ubrania i schronienia. Poza tym odczuwają silną potrzebę odpoczynku, nauki i innych najprzeróżniejszych rzeczy oraz mają silne preferencje dotyczące określonych wersji i marek podstawowych towarów i usług. Z tego wynika, że potrzeby i pragnienia ludzkie są zmienne.

Można dokonać wyraźnego rozróżnienia między potrzebami, pragnieniami a popytem. Potrzeba to stan odczuwania braku zaspokojenia. Ludzie potrzebują żywności, ubrania, schronienia, bezpieczeństwa, przynależności, szacunku i wielu innych niezbędnych rzeczy do przetrwania. Potrzeby te istnieją w ludzkiej naturze i nie są tworzone przez społeczeństwo lub przez osoby zajmujące się marketingiem.

Pragnienia są wyrazem szczególnego zaspokojenia potrzeb pierwotnych. Istnieją różnice pomiędzy sposobem zaspokajania potrzeb pierwotnych przez mieszkańca Waszyngtonu i przez australijskiego aborygena. Pragnienia zmieniają się pod wpływem społeczeństwa i instytucji takich jak kościoły, szkoły, rodziny lub wielkie korporacje.

Ludzie mają różne potrzeby, ponieważ różnią się od siebie cechami osobowości, te wpływają z kolei na ich postępowanie w procesie zakupu. Przez osobowość rozumiemy specyficzne cechy charakteryzujące daną osobę, które prowadzą do względnie logicznych i trwałych sposobów reagowania na otoczenie. Osobowość jest zwykle opisywana w kategoriach takich jak: pewność siebie, wpływ na innych, niezależność, poważnie, towarzyskość, nieśmiałość i zdolność do adaptacji. Zakładając, że można dokonać klasyfikacji typów osobowości oraz, że istnieje silna konkurencja między określonymi typami osobowości i zakupami produktów lub marek, osobowość może okazać się bardzo przydatną zmienną w analizie zachowania konsumenta. I tak na przykład producent komputerów osobistych może stwierdzić, że wielu potencjalnych nabywców charakteryzuje duża pewność siebie, wpływ na innych oraz niezależność.

W marketingu stosuje się często pojęcie samookreślenia albo własnego wizerunku. Każdy z nas ma własny obraz samego siebie i własny temperament. W psychologii znane jest pojęcie temperamentu na oznaczenie dynamizmu i żywotności jakie przejawia człowiek w rozmaitych sytuacjach. Stosowane są cztery określenia konkretnych typów temperamentu: choleryczny, sangwinistyczny, flegmatyczny i melancholijny.

Temperament choleryczny charakteryzuje osobę gwałtowną i nieopanowaną w ruchach, głośno mówiącą, szczególnie w sytuacjach pobudzających emocje. Choleryk szybko zapala się do działania, ale jest to zazwyczaj słomiany ogień, który prędko wygasa. Działanie choleryka nie trwa długo i nie prowadzi do założonego celu.