

FORUM JAKOŚCI QI 2009 / KANCELARIA PRAWNA
CHAŁAS I WSPÓLNICY

Usługi prawne na medal

Kancelaria Prawna Chałas i Wspólnicy powstała w 1995 r. Na przestrzeni minionego okresu, notowany jest nieustanny rozwój w dziedzinie kompleksowych usług prawnych, zarówno w Polsce jak i na arenie międzynarodowej. Wysoka jakość obsługi prawnej przez Kancelarię została doceniona przez kapitułę konkursu Forum Jakości i odznaczona Srebrnym Godłem QI 2009.

Idea świadczenia usług prawnych dla przedsiębiorców oraz skuteczne zarządzanie pozwoliły Kancelarii, której siedziba główna mieściła się w Warszawie, na szybki rozwój sieci oddziałów w całej Polsce. Krakowska filia, po dwóch latach funkcjonowania, nagrodzona „Krakowskim dukatem”, nadanym przez Izbę Przemysłowo-Handlową. Wkrótce powstały kolejne oddziały w Gdańsku i Wrocławiu, a pod koniec 2008 roku Kancelaria otworzyła swoje przedstawicielstwo w Toruniu.

Jednakże to nie koniec ekspansji Kancelarii Prawnej Chałas i Wspólnicy. W maju 2009 r. spółka otworzyła bowiem swoje pierwsze oddziały za granicą: na Ukrainie i Litwie. – Najtrudniejsze bywają początki, dlatego każda nowa filia to dla nas duże wydarzenie. Później może być już

tylko łatwiej – mówi Jarosław Chałas, Partner Zarządzający Kancelarii. Celem zagranicznych filii jest nie tylko obsługa polskich podmiotów, inwestujących na rynkach Europy Wschodniej, ale również pozyskiwanie klientów z tych regionów i ich obsługa prawna.

Rozrastanie struktury Kancelarii od początku było ściśle związane z rozwojem jakości świadczonych usług, efektem czego jest przyznanie w 2004 roku certyfikatu ISO 9001. Obecnie w Kancelarii Chałas

ty spółce na znalezienie się w czołowej dziesiątce największych polskich kancelarii. Ponadto przedstawiciele Kancelarii Prawnej Chałas i Wspólnicy pełnią funkcje eksperckie, są doradcami w tematach o dużym znaczeniu społecznym. W 2008 r., według „Gazety Prawnej”, Chałas i Wspólnicy to najczęściej i najchętniej zapraszana kancelaria prawna przez prasę. Wypowiedzi prawników Kancelarii i jej autorytet służą nie tylko podniesieniu wiarygodności mediów, ale wpisują się również w założenia pro publico bono, czyli bezinteresownej działalności dla dobra publicznego.

Długofalowym celem Kancelarii, realizowanym od początków działalności, jest zbudowanie międzynarodowej struktury, której pierwszymi elementami, poza Polską, są oddziały na Litwie i Ukrainie. Dodatkowo, dzięki współpracy z renomowaną, amerykańską siecią kancelarii Zumpano, Patricios & Winker, polscy prawnicy, a pośrednio również klienci Kancelarii, mają zapewnione wsparcie w każdym zakątku świata. – Mamy ambicje wykraczające poza granice Polski, choć naszym priorytetem zawsze będzie najwyższa jakość usług – dodaje Jarosław Chałas.

Janusz Koralewski



For.M. Zastawnik

i Wspólnicy działa szesnastu departamentów, które zapewniają komplementarną obsługę prawną. Zakres usług obejmuje zarówno popularne na całym świecie działy Fuzji i Przejęć, Podatkowy lub Procesowy, jak i innowacyjny Departament Ochrony Środowiska i Energetyki o specjalności Energii Atomowej, czy Departament Farmaceutyczny.

Dotychczasowe doświadczenie i profesjonalizm pozwoli-

FORUM JAKOŚCI QI 2009 / „BIPROZATTARNÓW” SP. Z O.O.

Zaprojektować sukces

Biuro Projektów Zakładów Azotowych „BIPROZAT-Tarnów” Sp. z o.o. jest firmą z blisko 60-letnim doświadczeniem, której działalność obejmuje kompleksową obsługę procesów inwestycyjnych, a w szczególności wielobranżowe usługi projektowe dla przedsiębiorstw przemysłu chemicznego, petrochemicznego, budowlanego, energetycznego czy branży ochrony środowiska. Firma, za kompleksową realizację usług projektowych dla przemysłu chemicznego, otrzymała Brązowe Godło Quality International 2009.

Biuro realizuje dziś zarówno projekty nowych instalacji, jak również modernizuje te istniejące. Kilkudziesięcioletnie doświadczenia i korzystanie z najnowocześniejszych narzędzi zapewniły firmie sukces na rynku. W trosce o wysoką jakość świadczonych usług „BIPROZAT” do prac projektowych wykorzystuje symulatory procesów, trójwymiarowe programy modelujące, programy do analiz ekonomicznych i kontroli realizacji projektów.

W odniesieniu do poszczególnych faz realizacji danego projektu „BIPROZAT” świadczy kompleksowe usługi w zakresie m.in.: opracowania koncepcji, analiz przedprojektowych i techniczno-ekonomicznych, analiz bezpieczeństwa, symulacji i optymalizacji procesów, wykonania projektów procesowych i technicznych, kompletacji dostaw, nadzoru nad budową, prób i rozruchu instalacji. Firma świadczy

również usługi z zakresu geodezji i kartografii.

Zespół „BIPROZAT-u” stanowi bardzo dobra, doświadczona i fachowo przygotowana kadra pracowników (ok. 130 inżynierów i techników branż: chemicznej, mechanicznej, informatycznej, pomiarów i auto-



matyki, elektrycznej i teletechnicznej, architektonicznej i budowlanej, geodezyjnej, wentylacji i klimatyzacji, instalacji sanitarnych i rurociągów, ochrony środowiska, ekonomicznej), która umożliwia projektowanie wielobranżowe oraz gwarantuje utrzymanie wysokiego, nowoczesnego poziomu świadczonych usług. W miarę potrzeb, spółka często współpracuje z naukowcami placówek badawczych (m.in. Instytut Ciężkiej Syntezy Organicznej, Instytut Nawozów Sztucznych, Instytut Chemii Przemysłowej, AGH, Politechniki: Wrocławskiej, Warszawskiej, Łódzkiej, Krakowskiej).

Początki „BIPROZAT-u” sięgają 1950 r., kiedy założono Biuro Projektów przy Zakładach Azotowych w Tarnowie.

W pierwszych latach działalności biuro koncentrowało się na projektach i pracach dla powojennej odbudowy Zakładów. Kolejne lata to okres wielkiej rozbudowy oraz realizacja zamówień na rynkach zagranicznych (gł. w Europie i Azji).

Rok 1994 przyniósł restrukturyzację Zakładów Azotowych i wyodrębnienie Biura Projektów jako osobnej spółki, która przyjęła nazwę, obowiązującą do dziś.

„BIPROZAT” nadal pracuje głównie na zlecenie Zakładów Azotowych i spółek działających na terenie tego przedsiębiorstwa, a także dla innych krajowych zakładów branży chemicznej i petrochemicznej (m.in. PKN Orlen S.A., PCC Rokita S.A., Zakłady Tworzyw Sztucznych ERG – Pustków S.A., Zakłady Chemiczne Organika Sarzyna S.A. – Grupa CIECH S.A.) oraz zagranicznych w Hiszpanii, Chinach, Indiach, Słowacji, Czechach i na Białorusi.

Wszystkie prace wykonywane przez „BIPROZAT” realizowane są w standardach Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2001. Misją firmy jest, by świadcząc, na najwyższym poziomie jakości i innowacyjności, usługi projektowania, kompletacji dostaw i realizacji inwestycji, budować pozycję konkurencyjną w oparciu o sukcesy swoich klientów.

Maria Leżuchna



FORUM JAKOŚCI QI 2009 / ASSECO SYSTEMS S.A.

Architekci Inteligentnych Technologii

Zarządzanie firmą informatyczną wymaga pogodzenia dwóch przeciwności: wskaźników efektywności z utrzymaniem kosztownych zasobów, przesadzających o przewagę konkurencyjnej. Dowodzącym spółką Asseco Systems ta sztuka udaje się nawet w okresie zasadniczych przekształceń organizacyjnych. Status potężnego integratora w obszarze informatycznych rozwiązań infrastrukturalnych firma Asseco Systems zyskała relatywnie niedawno – za sprawą wielkich porządków w całej Grupie Asseco.

Kompetencje i odpowiedzialność

Ubiegły rok był dla Asseco Systems okresem wyjątkowym – z firmy zajmującej się dostawą i serwisem sprzętu przeobraziła się w prawdziwe centrum kompetencyjne w obszarze infrastruktury IT, kumulując wszelkie zasoby i kompetencje w obszarze integracji systemowej, zgromadzone dotychczas w różnych spółkach grupy. Z punktu widzenia zarządczego było to prawdziwe wyzwanie, bo integracji wymagały odrębne byty o różnej kulturze, wspierane różnymi systemami wspomagającymi zarządzanie.

Nowe kompetencje zmieniły charakter firmy, a zarazem niejako podwoiły odpowiedzialność za jej działanie. Zgodnie z modelem grupy, zadaniem przekształconej Asseco Systems jest bowiem nie tylko samodzielne realizowanie kontraktów czysto infrastrukturalnych, ale także budowa odpo-

wiedniej infrastruktury pod całościowe rozwiązania biznesowe, przygotowywane przez inne spółki Grupy Asseco.

Przynależność do grupy, zaliczanej do ścisłej czołówki firm informatycznych w Europie, zobowiązuje i wymusza wysoki standard działań. Do odpowiedzialności biznesowej, wynikającej z krytycznego dla klientów znaczenia oferowanych rozwiązań doszła wyjątkowa odpowiedzialność za dobre imię całej Grupy Asseco.

Jakość przede wszystkim

Wielką sztuką było przeprowadzenie tej organizacyjnej rewolucji w sposób jak najmniej uciążliwy dla odbiorców oferowanych przez spółkę usług. Utrzymanie wysokiej jakości obsługi klientów przy zachowaniu konkurencyjności cen uznano za absolutny priorytet, bo to właśnie jakość rozwiązań przesądza o sukcesie ich dostawcy. Niezależnie od tego trzeba było nowy organizm dostroić pod kątem efektywności, bo ten wskaźnik z kolei decyduje o racji bytu każde-

go przedsięwzięcia biznesowego. – Optymalizację nowej struktury organizacyjnej z pewnością ułatwiło nam narzędzie

w postaci systemu jakości, którym posiłkujemy się od lat. Obejmuje on praktycznie wszystkie aspekty naszej działalności. Zaangażowanie bardzo wielu pracowników w dostrojenie procesów do nowych potrzeb biznesowych i wypracowanie odpowiednich procedur w ogromnym stopniu przyczyniło się do sukcesu zarządczego. Staraliśmy się zachować wszystkie dobre dotychczasowe praktyki i nadal je rozwijać, ale jednocześnie zaimplementować wiele nowych elementów – nieustannie bowiem dostosowujemy procesy do naszych potrzeb podporządkowanych efektywnemu zarządzaniu – wyjaśnia Andrzej Jaskulski, prezes zarządu Asseco Systems.

Zarówno sama wielkość firmy, zatrudniającej niemal 350

osób, jak i rozległość jej oferty sprawiają, że zarządzanie nią nie jest trywialne i wymaga delegowania, zarówno upraw-



Andrzej Jaskulski, prezes Asseco Systems (po prawej) z nagrodą Quality International 2009, odebraną z rąk przedstawiciela redakcji Forum Biznesu, Janusza Koralewskiego.

nień, jak i odpowiedzialności. Przyjęty model zarządzania można określić jako kontrolowaną autonomię, bo cieszą się nią wszystkie pionierzy biznesowe, ponosząc jednocześnie odpowiedzialność za swoje przychody i koszty.

System jakości spina ten organizm w całość, udostępniając zarówno procesy, według których spółka może się sprawdzać, jak i miary, według których się mierzy. Sprecyzowane przez zarząd cele ilościowe i jakościowe stają się wówczas łatwiejsze do osiągnięcia. – Chcemy się wyróżniać własnym elementem jakości, bo działamy w obszarze, w którym klienci bardzo wysoko jakość ceną – dostarczana przez nas infrastruktura jest przecież warunkiem efektywnego dzia-

łania ich firm. Cieszę się, że Kapituła Konkursu Quality International 2009 dostrzegła nasze wysiłki – mówi A. Jaskulski, prezes zarządu Asseco Systems.

Potencjał ludzki

Wymagania biznesu wobec infrastruktury informatycznej stale rosną – musi ona działać coraz szybciej i wydajniej przy wysokim poziomie niezawodności. Sprośnięcie takim oczekiwaniom wymaga od dostawców rozwiązań najwyższych kwalifikacji i dobrej orientacji w tendencjach rynkowych. Dlatego Asseco Systems nieustannie inwestuje w rozwój swoich fachowców, dbając, by precyzyjny system szkoleń zapewnił im najwyższe kompetencje w poszczególnych segmentach usług. Potwierdzają je także najwyższe poziomy certyfikacji uzyskane u największych światowych producentów.

Same kompetencje to jednak nie wszystko – trzeba jeszcze sprawić, żeby pracownik miał poczucie sensu swoich wysiłków i z ochotą je podejmował. – To kwestia kultury firmy, to ona decyduje o tym, czy pracownik się nie wypali, a także o stopniu jego identyfikacji z celami firmy. Niewątpliwie sukces biznesowy całego przedsiębiorstwa wnosi element satysfakcji i wzmacnia

poczucie przydatności wśród pracowników. Jakość kadry i zarządzania zawsze przekłada się na jakość oferowanych usług, dlatego nasi pracownicy, a także podwykonawcy także podlegają nieustannej ocenie w ramach systemu kontroli jakości – mówi Andrzej Jaskulski.

Trudne życie lidera

Przynależność do najsilniejszej grupy firm informatycznych w Polsce – i plasującej się w ścisłej europejskiej czołówce – niewątpliwie nobilituje. Poza satysfakcją z imponujących osiągnięć daje niezwykle istotne zaplecze kapitałowe i otwiera nowe obszary rynku. Wbrew pozorom ich penetracja nie jest jednak łatwa – klienci z reguły już posiłkujący się jakimiś rozwiązaniami, opatrzonymi szyldem Asseco nie chcą uzależniać się od jednego dostawcy. Ten opór przed potentatem jest naturalny i dlatego element wielorako pojmowanej jakości jest dla Asseco Systems tym bardziej istotny. O jakości zarządzania spółką świadczą: jej udział w rynku i uzyskiwane wyniki, ale nie tylko. – Mamy coraz więcej przykładów, że proponowane przez nas rozwiązania są aprobowane przez grupę, jako wprowadzające nowy standard jakości – cieszy się prezes Jaskulski.

Janusz Koralewski



SREBRNE QI 2009 / COROL SP. Z O.O.

FORUM JAKOŚCI QI 2009 / LOGITEC AUTOMATYKA PRZEMYSŁOWA

Inżynierska jakość

27 kwietnia 2009, w obecności współpracowników, Barbara Urbańska Prezes COROL Sp. z o.o. odebrała Srebrne Godło QI 2009. Nagroda jest potwierdzeniem historii rodzinnej firmy inżynierskiej, jakością proponowanych rozwiązań jest nieustannie najwyższym priorytetem.

Spółka COROL od ponad 20 lat zajmuje się doradztwem technicznym produkcją, sprzedażą, serwisem urządzeń technicznych



oraz armatury. W swojej ofercie posiada urządzenia stosowane w gospodarce wodno-ściekowej i gazowej oraz w gospodarce przemysłowej (energetyka, chemia).

Szeroka wiedza, wieloletnie doświadczenie i współpraca ze sprawdzonymi dostawcami (m.in. Krombach, Swissfluid, Baum, Bopp&Reuter, S+S, SED, STRATE, Firma „MAZUR”, TS Umweltanlagenbau, AVK, PYRO-KAT®) umożliwiają nam dobór roz-

wiązań na miarę potrzeb klientów oraz sprzedaż armatury najwyższej jakości – mówi Barbara Urbańska.

System zarządzania jakością, który został doceniony przez kapitułę konkursu QI 2009, jest nadrzędną wartością Zarządu Spółki, dążącego do pełnego wykorzystania kluczowych umiejętności i kadry pracowniczej, w celu kompleksowego zaspokajania potrzeb klientów w zakresie zaopatrzenia w urządzenia stosowane w gospodarce komunalnej i zakładach przemysłowych przy pełnej odpowiedzialności za oferowane wyroby.

Jak mówi Prezes Barbara Urbańska: – Naszym celem jest zadowolenie klienta ze świadczonych usług, zaspokojenie jego wymagań i oczekiwań przy jednoczesnym utrzymaniu wysokiego poziomu jakości i bezpieczeństwa

Realizację tych zadań umożliwia ciągle doskonalony system zarządzania, zgodny z wymaganiami uzyskanego przez Spółkę certyfikatu ISO 9001:2000. Stałym elementem strategii COROL Sp. z o.o. jest ukierunkowanie systemu na oczekiwania zewnętrznych i wewnętrznych klientów Spółki.

Grażyna Ulman



FORUM JAKOŚCI QI 2009 / CENTRUM INFORMATYKI GRUPY PZU SA

Brazowe Godło QI 2009

Z Mirosławem Kozłowskim, prezesem zarządu Centrum Informatyki Grupy PZU SA, rozmawia Magdalena Zastawnik.

– Na jakich obszarach koncentruje swoją działalność Centrum Informatyki Grupy PZU?

– Wykorzystując doświadczenie, nowoczesną infrastrukturę techniczną i najnowsze technologie informatyczne, specjalizujemy się w kompleksowej obsłudze uczestników funduszy emerytalnych i inwestycyjnych, telefonicznej obsłudze klienta, prowadzimy elektroniczne przetwarzanie dokumentów oraz ich archiwizację. Obecnie z naszych usług korzystają wszystkie spółki Grupy PZU.

– Jak definiują Państwo jakość w ramach oferowanych usług?

– Jakość usług sprowadza się do wychodzenia naprzeciw wymaganiom klientów. Usługa ma odpowiednią jakość, jeśli jej realizacja spełnia lub przekracza oczekiwania nabywców. Przy czym chodzi nie tylko o wzrost satysfakcji klienta. Zależy nam na dostarczaniu usług o wyższej jakości niż konkurencja, a wtedy wzrost poziomu jakości powinien wyrażać się również poprawą produktywności, wydajności i obniżką kosztów, a także zauważalnym wzrostem udziału danej usługi na rynku. Jeśli chodzi o ocenę usług, wiele cech jakościowych poddawanych jest subiektywnej ocenie klientów. Dlatego dążymy do tego, aby wyeksponować te elementy naszej działalności usługowej, które najłatwiej

poddają się obiektywizacji i mogą kwalifikować się do mierzenia. Do takich elementów można zaliczyć: wydajność pracy, ilość zużytych materiałów i surowców, czas oczekiwania i wykonywania usług, dostępność, dokładność i kompetencje personelu.

– W jaki sposób Centrum Informatyki Grupy PZU zabezpiecza dane?

– Siedziba jest strzeżona całą dobą przez agencję ochrony. Możliwość wejścia na teren mają jedynie osoby upoważnione i rejestrowane. Budynek, w którym przetwarzane są dane osobowe, wyposażony jest w system telewizji przemysłowej, system alarmowy oraz przeciwpożarowy, chroniący przed ogniem, drzwi pokoju wyposażone są w zamki szyfrowe. Pracownicy, zatrudnieni przy przetwarzaniu danych osobowych zobowiązani zostali do zachowania tajemnicy oraz przechodzą cykliczne szkolenia z zakresu zasad bezpieczeństwa informacji.

Specyfika naszej działalności, powoduje, że podjęliśmy decyzję o wdrożeniu nowej normy ISO 27001 (Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji) i stworzenia Zintegrowanego Systemu Jakości. Dzięki temu stosowane zabezpieczenia będą adekwatne i proporcjonalne do zagrożeń oraz dostarczą twardego argumentu do prowadzenia dialogu z klientami na temat potrzebnych zabezpieczeń i partycypacji w mitygacji ryzyka. Jednocześnie nową strategią rozwoju Spółki zakłada wykorzystanie innych obszarów działalności, tak by w pełni wykorzystać potencjał Grupy PZU.

Logitec Automatyka Przemysłowa (Konin) jest specjalistyczną firmą, świadcząca usługi – diagnostyki oraz napraw serwo mechanizmów i napędów elektrycznych. Usługi realizowane są na terenie całego kraju i, coraz częściej, poza jego granicami. Firma jest także dystrybutorem komponentów i podzespołów z zakresu automatyki, energetyki i elektroniki przemysłowej. Za dystrybucję tych komponentów oraz świadczone usługi napraw i diagnostyki firma, po raz drugi z rzędu zdobyła uznanie Kapituły Konkursu Forum Jakości, tym razem zdobywając Złote i Srebrne Godła QI 2009.



UNIGATE CL CANopen

Minione miesiące dla Logitec-u, to nieprzerwany rozwój i rozszerzanie oferty usługowej i dystrybucyjnej: otwarcie nowego biura handlowego w Poznaniu (ul. Górecka), modernizacja i rozbudowa urządzeń i narzędzi (m.in. taboru samochodowego) oraz bogatsza oferta urzą-

żeń i podzespołów z zakresu automatyki przemysłowej.

W ofercie firmy pojawiły się m.in. rewelacyjne urządzenia dla osób ze schorzeniami narządów ruchu – krzesła dźwigowe – brytyjskiej firmy Acorn Stairlifts. To rewelacyjne, proste w obsłudze urządzenia, pomocne w pokonywaniu osobom nie-

Logitec jest wyłącznym dystrybutorem na Polskę produktów z zakresu komunikacji sieci przemysłowych Deutschmann Automation GmbH (Niemcy):

- Seria UNIGATE zawiera przetworniki – seryjne interfejsy Fieldbus, Ethernet przemysłowy, rozwiązania dla integracji elektroniki, wejścia do połączeń różnych typów
 - UNIGA T^{CL} – nowoczesna, kompaktowa obudowa modułowa, interfejsy RS232, RS485, RS422
 - UNIGA T^{RS/SC} – seria modułów Fieldbus, dopuszczający Skrypt, interfejsy RS232, RS458
 - UNIGA T^{PI/C} – seria najbardziej wszechstronna (inteligentny bus none, obudowa DIL-32, łączy wszystkie analogowe i cyfrowe sygnały interfejsu)
- Inteligentne protokolarne konwertery do nowoczesnych rozwiązań (ARCNET, CANopen, DeviceNet, Profibus, Interbus, Powerlink, Profinet i inne)



FORUM JAKOŚCI QI 2009 / BIURO WDROŻENIOWO-PROJEKTOWE SABEL

Wiarygodność naszą marką

Biuro Wdrożeniowo-Projektowe SABEL z Wrocławia świadczy usługi z zakresu automatyki, elektroniki, sterowania ruchem kolejowym, teletechniki i elektroenergetyki kolejowej wraz z infrastrukturą towarzyszącą. Za te usługi firma zyskała uznanie Kapituły programu Forum Jakości, otrzymując Srebrne Godło QI 2009.

Z Romanem Sabatem, prezesem SABEL, rozmawia Zuzanna Żydek

– Proszę powiedzieć, na czym polega realizowana przez Państwa polityka jakości?

– Certyfikat ISO, który posiadamy od kilku lat, w naszym przypadku wiąże się ściśle z dziedzinami dotyczącymi sterowania ruchem kolejowym. W praktyce odnosi się on do kilku różnych procesów: projektowania, wytwarzania elementów i ich produkcji oraz usług w terenie (budowlanych, montażowych). Poprzez ISO rozumiemy produkt końcowy, który został wykonany z dobrych elementów, według określonych norm i parametrów technicznych, prawidłowo zmontowany – produkt w pełni odpowiadający wymaganiom naszego klienta. A przyznane nam przez Kapitułę programu „Forum Jakości Quality International 2009” wyróżnienie tylko potwierdza

fakt, że jesteśmy dobrzy w tym, co robimy. Wykonywane prace realizujemy z najwyższą starannością. Bo jeśli popełnimy błąd, skutki naszej pomyłki mogą być ogromne, nawet w postaci zagrożenia czyjegoś życia. Natomiast my sami utracimy wówczas wiarygodność, na którą tak długo pracowaliśmy, a która jest dla nas bardzo ważna. Tworzy ona bowiem markę firmy i dlatego robimy wszystko, aby jej nie stracić.

– Jakie projekty obecnie realizuje SABEL?

– Jest ich kilka. Większość z nich realizujemy aże środków unijnych. Jednym z nich jest kompleksowa modernizacja siedmiu przejazdów kolejowo-drogowych w zakresie modernizacji nawierzchni drogowej, torowej, infrastruktury technicznej urządzeń automatyki, podglądu kamer i monitorowania. Ponadto wspólnie z firmą Bombardier Transportation w Katowicach budujemy specjalistyczne urządzenia sterowania i kierowania ruchem na odcinku Wrocław-Legnica. Są to urządzenia komputerowe i sterownicze, zapewniające odpowiedni poziom bezpieczeństwa ruchu na danym odcinku trasy. Przeznaczone są dla pociągów rozwijających prędkość do 160

km/h. Uczestniczymy także w zadaniach przebudowy stacji, mostów i wiaduktów (m.in. mostu w Bolesławcu). Przy wykonywaniu prac korzystamy z naszego zaplecza technicznego, m.in. z laboratorium, zespołu elektryków i mechaników.

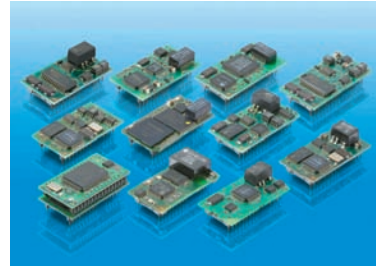
Firma poszerzyła także swoją grupę towarową o podzespoły i komponenty elektroniczne amerykańskiej firmy Eteag Solution Inc. ale przede wszystkim została dystrybutorem na terenie Polski podzespołów komunikacji sieci przemysłowych niemieckiej firmy Deutschmann Automation GmbH [czyt.: ramka]. To komponenty automatyki, mające za zadanie pełną kontrolę i reakcję na nieprawidłowości systemów, w których występuje technika napędowa.

Logitec posiada bogatą ofertę produktową, dającą szerokie możliwości dostosowania do indywidualnych potrzeb, z zakresu podzespołów i komponentów automatyki, energetyki i elektroniki przemysłowej, związanych z zabezpieczeniem procesów technologicznych (sterowniki, czujniki, encodery, przekaźniki i liniały).

Trzon świadczonych usług Logitecu stanowią kompleksowe realizacje diagnostyki procesów, a także szybki serwis techniczny. Logitec reaguje wszędzie tam, gdzie występuje technika napędowa (od energetyki, poprzez motoryzację, po przemysł spożywczy) i niezbędna jest szybka interwencja techniczna.

Firma zajmuje się w naprawami i diagnostyką serwo-napędów, mechanizmów elektrycznych, sterowników i monitorów wielu marek (m.in.: ABB, Bosch Rexroth, Perske, Parvex, Siemens, Texas Instruments czy Mitsubishi Electric).

Logitec, pracując w standardzie ISO 9001:2001, zyskał uznanie, jako firma, która w bardzo krótkim czasie potrafi wznowić proces produkcyjny, jest doceniana przez kontrahentów, za minimalizowanie przestoju, bogactwo oferty produktowej, umiejęt-



Seria UNIGATE IC

ność zaspokajania potrzeb i terminowość w realizacji zamówień.

Wśród największych odbiorców usług Logitec-u są m.in. Mahle czy Polska Wytwórnia Papierów Wartościowych. Intensywne prace nad rozszerzeniem rynków zbytu przyniosły firmie odbiorców handlowych w Rosji, Niemczech, Czechach i Filipinach.

Jakub Majewski

Logitec.pl
Automatyka Przemysłowa



Inż. Roman Sabat, właściciel BWP SABEL

– Jakie przedsięwzięcia zamierzacie Państwo realizować w najbliższym czasie?

– Obecnie jesteśmy w trakcie realizacji projektu, związanego z rozbudową naszego biura. Planujemy wybudowanie nowego i nowoczesnego centrum diagnostyki urządzeń bezpieczeństwa kolejowo-drogowego z zapleczem o powierzchni 1,2 tys m². Korzystamy przy tym z pomocy środków – dotacji z Dolnośląskiego Urzędu Marszałkowskiego. Nowe centrum ma powstać za dwa lata. Oczywiście, zdajemy sobie sprawę z tego, że będziemy musieli

przy tym rozbudować naszą pozostającą infrastrukturę, zatrudnić więcej osób i zakupić odpowiedni sprzęt. Uważam bowiem, że jedną z przyczyn naszego sukcesu – oprócz wielu inwestycji – jest to, że udało mi się zgromadzić wokół siebie tylu ambitnych,

pracowitych i rzetelnych ludzi. To w dużej mierze dzięki nim Biuro SABEL jest postrzegane jako firma solidna i wiarygodna. A potrzeba wiele czasu, aby przez swoich kontrahentów być właśnie tak postrzeganym. Oprócz wspomnianych wcześniej zadań, jesteśmy także w trakcie realizacji przebudowy stacji kolejowych w Brzegu, Malczycach i Miękinin na linii E-30. Jak wspominałem

wcześniej, prowadzimy także modernizację trasy Wrocław-Legnica. Inwestycja ta została już zrealizowana w 50-procentach. Dzięki tym pracom już niedługo od Opola do granicy zachodniej będziemy mogli jeździć pociągami z prędkością 160 km/h. Planowana jest dalsza realizacja tej trasy kolejowej na wschód przez Katowice, aż do Rzeszowa. Chcemy, aby kolej skutecznie konkurowała z samochodowymi.



Płytki ceramiczne – sztuka użytkowa

Marka Paradyż, w ciągu swojej 20-letniej historii, zasłużenie zapracowała na miano lidera produkcji płytek ceramicznych w Polsce. Rocznie w zakładach firmy produkowanych jest ich ponad 24 mln m² i ponad 16 mln szt. dekoracji o łącznej wartości ca 650 mln zł, a firma należy do najmocniejszych i najwartościowszych polskich marek. Najwyższej jakości szklione płytki ściennie i podłogowe, gresy porcelanowe techniczne i szklone, klinkier oraz mozaiki zachwycają pięknem, niepowtarzalnym wzornictwem i najwyższej jakości wykonaniem, za co firma zyskała uznanie Kapituły konkursu Forum Jakości, zdobywając Brązowe Godło QI 2009.

Piękno jest w naturze

Grupa Paradyż to dziś 5 nowoczesnych zakładów produkcyjnych: Paradyż, Tomaszów 1 i 2, Wielka Wola oraz Opoczno. Płytki Ceramiki Paradyż charakteryzują się bogactwem form, różnorodnością kolorystyki, wzorów i struktur.

Oprócz płytek, znajdujących zastosowanie w wykonaniu wnętrz kuchni, łazienek, salonów, schodów, tarasów czy elewacji jak również budynków użyteczności publicznej, kolekcję uzupełniają mozaiki (także nowość – mozaiki szklane), gresy techniczne, klinkier oraz ceramiczne elementy dekoracyjne (listwy, dekory, kształtki, kafle).

Szeroka gama płytek projektowana jest w olbrzymiej liczbie kolekcji, przygotowywanych w kilku stylach: ekskluzywnym (subtelna kolorystyka i szlachetne wykończe-

nie), klasycznym (ponadczasowe wzornictwo i stonowane barwy), naturalnym (barwy ziemi, roślin, drewna, kamienia – marmuru czy granitu), orientalnym (inspiracje kulturą Dalekiego Wschodu) oraz rustykalnym (ciepłe wzornictwo, ciekawe struktury).

Każda kolekcja składa się z wielu formatów płytek i dekoracji ceramicznych produkowanych w różnych zaawansowanych technologiach. – Korzystamy z najnowocześniejszych zdobyczy techniki, aby



Stoją od lewej: Magdalena Zastawnik, Stanisław Tępiński i Lucyna Badura

nasze produkty odwzorowały wszelkie możliwe barwy, wzory i struktury – podkreśla Stanisław Tępiński, Prezes Zarządu Ceramiki Paradyż Sp. z o.o. – Inspirację często czerpiemy z przyrody – tak jak w naturze nie spotkamy dwóch takich samych kamieni granitu, tak i nasze płytki mają swoje niepowtarzalne wzory.

Dla przedsiębiorstwa pracują najlepsi projektanci i architekci (przy współpracy z włoskimi stylistami), a firma stawia na ich kreatywność i innowa-

cyjność. Dzięki nim Grupa Paradyż jest dziś liderem w zastosowaniu najnowszych technologii produkcji, które, w połączeniu z zaawansowanym wzornictwem, gwarantują wysoką jakość produktu i oryginalne rozwiązania (np. technika druku cyfrowego DURST).

Polska marka

Płytki z Grupy Paradyż to produkty w 100 procentach polskie. Przy udziale polskiego kapitału i polskich specjalistów powstają produkty, które zyskują uznanie klientów w wielu krajach na całym świecie. To marka, która odniosła sukces, na który składają się: profesjonalne zarządzanie i odważne plany realizowane przez ponad 1,6 tys. pracowników.

Oferta Grupy Paradyż jest systematycznie poszerzana o produkty wysoko przetworzone w tym o dużym formacie (66 x 66 cm, 65,5 x 98,5 cm, szlifowanych krawędziach oraz polerowanej powierzchni. Grupa Paradyż jako jedyny producent w Polsce i jeden z nielicznych w Europie ma w swojej ofercie ekskluzywnie rektyfikowane kolekcje w formacie 97,7 x 32,5 cm.

Całość produkcji odbywa się w oparciu o wymagania normy zharmonizowanej PN-EN 14411. Firma ma wdrożony i certyfikowany system zarządzania jakością ISO 9001,

system zarządzania środowiskowego ISO 14001 oraz bhp wg OHSAS/PN-N 18001.

Marka Paradyż jest jedną z nielicznych polskich marek, znanych i rozpoznawanych w wielu krajach na świecie. Produkty prezentowane są na największych branżowych imprezach targowych (Bologna, Kijów, Moskwa, Poznań). Dziś wzornictwo Paradyża urzeka wielu klientów w ponad 30 krajach. – Doskonałe zaprojektowana płytka musi posiadać nie tylko walory użytkowe (odporność na ścieranie, zarysowania i pęknięcia czy zmywalność i antypoślizgowość), ale ma za zadanie także upiększać pomieszczenia, które zdobi, podnosi ich walory estetyczne, a użytkownikowi dawać poczucie komfortu i przyjemności przebywania w takim otoczeniu – wymienia Lucyna Badura, Pełnomocnik Zarządu ds. Sytemu Zarządzania Jakością.

Nieprzerwany rozwój

Oprócz nieustannego poszukiwania nowych rozwiązań, technologii i rozszerzania oferty produktowej, ciąglemu rozwojowi poddawane są tak-

Tender/Way – kolekcja marki My Way. To kolekcja, dająca olbrzymie możliwości w projektowaniu wnętrza, gdzie jedynym ograniczeniem jest wyobraźnia, gdyż kolekcja została stworzona przy użyciu innowacyjnej techniki druku cyfrowego. Technika daje możliwość odwzorowania na płytkach dowolnego projektu, powstałego w komputerze. Nieograniczone możliwości komponowania, dostosowane do indywidualnych potrzeb klientów, pozwalają myśleć o produkcie, jako idei. Technologia, która wzbogaca wnętrza oryginalną grafiką, gwarantuje wrażenia wizualne na najwyższym poziomie. **Ceramika Paradyż jest jedyną firmą w Polsce, mającą możliwość realizacji takiej produkcji.**



Tender/Way – kolekcja marki My Way

że wszystkie zakłady produkcyjne. Nowe linie do produkcji dużego formatu, piece, prasy, suszarnie, magazyn surowców, oczyszczalnia technologiczna, nowa hala z linią do łamania i rektyfikacji płytek dużych formatów, to tylko wybrane zrealizowane inwestycje ub. roku. – Nieprzerwanie rośnie sprzedaż (w tym roku szacowany wzrost: 10 proc.), rosną nasze zdolności produkcyjne, pojawiają się nowe wyroby, np. płytki z podwójnie prasowanego granulatu, dzięki czemu powstaje wyrób wyrefinowany o wysokich para-

metrach wytrzymałościowych i jakościowych, niepowtarzalnym marmurowym wzornictwie – podkreśla Prezes Zarządu Ceramiki Paradyż.

Największymi atutami firmy jest nowoczesny park maszynowy, wykształcona kadra oraz nowoczesne zaplecze technologiczne, pozwalające produkować lepiej, taniej, szybciej i w poszanowaniu środowiska.

Potwierdzeniem pozycji lidera w Polsce jest, mimo kryzysu, rosnąca sprzedaż. – Ubiegły rok pod względem ilości wyprodukowanych i sprzedanych płytek był dla nas rekordowy, a już pierwszy kwartał tego roku, mimo recesji, kiedy w wielu przedsiębiorstwach produkcja spada, przyniósł wzrost o blisko 6 procent – z dumą podkreśla Stanisław Tępiński.

Magdalena Zastawnik, Jacek Majewski



Nowoczesne projektowanie

Biuro Techniki Kotłowej Sp. z o.o. (Tarnowskie Góry, woj. śląskie), jest najlepszą w Polsce pracownią, specjalizującą się w projektowaniu kotłów ciepłowniczych i przemysłowych. Firma jako pierwsza w Polsce przygotowała wiele rozwiązań, które uznawane są za innowacyjne, dzięki czemu zyskała uznanie producentów kotłów oraz miano niekwestionowanego lidera w tej branży. Za usługi projektowania kotłów na wszystkie rodzaje paliw (olej, gaz, węgiel, biomasa, kotły odzysknicowe) biuro otrzymało Brązowe Godło QI 2009.

Biuro Techniki Kotłowej Sp. z o.o. rozpoczęło działalność w 1994 r. Zostało założone przez czwórkę projektantów, którzy dzisiaj jako fachowcy z ponad 30-letnim stażem tworzą zarząd firmy. Firma uchodzi za pionierską w realizacji nowatorskich rozwiązań w projektowaniu kotłów. Niestety obecnie wiele innych biur projektowych korzysta z tych rozwiązań, nie zawsze zachowując zasadę przestrzegania praw autorskich. – To boli, ale niewiele możemy zrobić

w tym zakresie. Projekty naszych rozwiązań mają tak wysoką skuteczność skomplikowania, że wystarczy zmiana jednego z elementów projektu, aby au-



Inż. Karol Machura, inż. Józef Wasylów, inż. Marian Machura, inż. Eugeniusz Łukoszek

tor konkurencyjnego rozwiązania nie musiał przestrzegać żadnych praw – nie kryje rozczalenia Józef Wasylów, prezes zarządu Biura Techniki Kotłowej, który sam jest m.in. autorem opatentowanej konstrukcji kotła wodnego, które do dzisiaj stanowi podstawę do projektowania obecnych kotłów wodnych.

BTK w pełni zastępuje na miano lidera w branży (90 proc. nowych kotłów wodnych i 100 proc. nowych kotłów parowych rusztowych, pracujących w Polsce, zaprojektowanych zostało w ww. firmie). Wiele projektów wdrożono po raz pierwszy, np. w 2005 r. w pełni zautomatyzowany kocioł parowy rusztowy o wydajności 27 t/h wg standardów UE (pracuje w centrum Berlina, będąc namacalnym dowodem na proekologiczność zastosowanych rozwiązań).

Zdecydowaną większość powstałych pro-

jektów stanowią nadal kotły na najtańsze i najbardziej dostępne paliwo na rynku (węgiel kamienny), tym bardziej, że zastosowane rozwiązania określone przepisami unijnymi spełniają najwyższe wymagania z zakresu ochrony środowiska.

– Zakres działalności naszego biura stanowią kompleksowe usługi projektowe inwestycji (modernizacyjnych lub nowopowstałych) od doradztwa technicznego, poprzez opracowanie koncepcji i założeń, dokumentacji konstrukcyjnej, zgodnej z wymaganiami dyrektywy UE, aż po nadzory autorskie i współpracę z odpowiednimi urzędami. Zapewniamy stały kontakt z użytkownikami obiektów na każdym etapie realizacji inwestycji (także po jej uruchomieniu) – to oferta usług przedstawiona przez zarząd firmy.

Projekty przygotowywane przez Biuro Techniki Kotłowej realizowane są przez licznych producentów kotłów, w tym tych największych: FK RAFAKO SA w Raciborzu, ENERGOSERWIS SA w Lublinie i GROS-POL Sp. z o.o. w Poznaniu. Biuro przygotowuje też liczne projekty rozwiązań kompleksowych lub częściowych (modernizacyjnych) dla wielu firm montażowych oraz bezpośrednio dla użytkowników kotłów (zakładów energetyki cieplnej i przemysłowej). Kotły wg projektu biura pracują dziś w ponad 150 miejscowościach w całej Polsce, a także w Niemczech, Grecji, na Ukrainie i w Rosji.

Jacek Majewski

KOCIOŁ RUSZTOWY OR-27N



Zaufanie w Super Koszyku

Adelaida Grygieńc Spółka jawna w 2006 r. uruchomiła sklep internetowy pod nazwą „SuperKoszyk.pl”. Jego założyciel oparł się na rodzinnej 30-letniej tradycji handlowej. Sklep oferuje środki czystości, higieny oraz kosmetyków, ponad 7 tys. produktów. Wieloletnie doświadczenie oraz szeroka oferta przekonała liczne grono internautów do korzystania z zakupów w sieci. Prowadzone przez spółkę badania, wykazują stopień zadowolenia klientów na poziomie bliskim 100 proc. Tak wysokie uznanie podyktowane jest jakością świadczonych usług.

Każdego dnia sklep otrzymuje kilkaset zamówień do realizacji. Krótkie terminy dostaw oraz jakość wysyłanego towaru służą zadowoleniu składającym zamówienia. Sklep jest wysoko oceniany za jakość i szybkość dostaw. Klienci szybko dostrzegli walory dokonywania zakupów właśnie tutaj.

SuperKoszyk.pl zapewnia dostawy zamówionego towaru, w ciągu 48 godz. Mottem firmy jest stała dbałość o wysoką jakość obsługi, a tym samym zdobycie zaufania wśród nabywców. Ich pozytywne opinie oraz wysokie oceny jakości i profesjonalizmu, przynoszą sklepowi uznanie. Stale wzrasta zainteresowanie tą formą zakupów przez podmioty prowadzące działalność gospodarczą na poziomie małych i średnich punktów handlowych, do których nie docierają lokalni przedstawiciele handlowi, a oni sami nie ma-

ją czasu na odwiedzanie hurtowni. Z ich punktu widzenia jest to bardzo racjonalne i oszczędne gospodarowanie własnym czasem. A do tego oferta cenowa SuperKoszyk.pl wraz z kosztami dostawy nie jest wyższa, a nie jednokrotnie niższa od ofert lokalnych.

Zadowolenie klientów mobilizuje i utwierdza w przekonaniu pracowników, iż ten kierunek działania jest optymalny i zgodny z założeniami. Klienci oczekują wysokiej jakości zamawianych towarów. Aby spełnić ten warunek, sklep współpracuje z uznanymi na świecie markami. Jakikolwiek błąd w realizowanym zamówieniu od razu byłby negatywnie odbierany przez kupującego. – Zdarzają się sytuacje, w których przejmujemy na siebie stratę, aby w ostatecznym rozrachunku klient był usatysfakcjonowany z zakupu i zadowolony powrócił do nas z nowym zamówieniem – mówi Tomasz Grygieńc, właściciel sklepu.

Obecnie rynek handlu internetowego rozwija się bardzo dynamicznie. Powstające nowe sklepy internetowe są przez rynek szybko weryfikowane. Stąd, staraniem firmy jest, aby podnosić jakość sprzedaży, poprzez szkolenie sprzedawców i konsultantów. To ich profesjonalizm pozwolił na ciągły rozwój sklepu pod względem asortymentowym i jakościowym. Dbłość o klienta wynagradzana jest satysfakcją z dobrze wypełnionego obowiązku i poczucia dobrze spełnionej misji. – Sklep posiada 500 stałych i 5 tys. klientów, kupujących nie-

systematycznie. Dziennie odnotowuje się około 2 tys. wejść na naszą stronę internetową – dodaje T. Grygieńc.

Firma nieprzerwanie rozwija się, czego wyrazem jest generowanie nowych miejsc pracy (ostatnio zatrudniono kolejne 4 osoby). Kierownictwo firmy stara się, aby pracownicy byli kreatywni i dynamiczni.

Odpowiednie służby czuwają nad generowanymi kosztami, aby ich wielkość była na optymalnym poziomie. Pojawiające się błędy są eliminowane, poprzez racjonalne działanie i rozbudowę platformy sprzedażowej. Dobrze wykształcona i przygotowana do zadań kadra, czuwa nad opracowanymi i zastosowanymi standardami jakości. Taki kierunek działania, stał się w sklepie kanonem, na wszystkich etapach procesu sprzedaży. Dotychczasowe osiągnięcia sklepu internetowego SuperKoszyk.pl oraz zaangażowanie kadry zarządzającej zostały uhonorowane Brązowym Godłem Quality International 2009.

Janusz Koralewski



SuperKoszyk.pl

tel.: 0 800 700 755
bezpłatna infolinia

tel.: 661 55 66 77
dla telefonów komórkowych

fax: 022 493 13 14

GG: 4572382, skype: superkoszyk

e-mail: sklep@superkoszyk.pl

FORUM JAKOŚCI QI 2009 / BRE BANK

Zarządzanie jakością w BRE Banku

Mali i średni przedsiębiorcy to obecnie grupa, która, podejmując decyzję o wyborze instytucji finansowej, coraz częściej kieruje się takimi czynnikami, jak jakość oraz standard obsługi.

Wdrażając model obsługi małych i średnich firm BRE Bank, jako jeden z pierwszych polskich banków, powstał na profesjonalne doradztwo, które powinno stanowić podstawę trwałej przewagi konkurencyjnej i zaferował je bez ograniczeń – jako integralny element oferty dla każdego klienta z sektora MSP.

W BRE Banku model zarządzania jakością w segmencie małych i średnich firm opiera się na następujących zasadach:

1. Rekrutujemy najlepszych Pracowników
2. Rozwijamy kanały dystrybucji produktów i usług
3. Szkolimy w oparciu o program bazujący na modelu zarządzania kompetencjami
4. Kontrolujemy jakość obsługi poprzez:
 - kształtowanie, rozwój standardów (w oparciu o opracowa-

na księgę jakości) i monitorowanie jakości dzięki badaniom mystery shopping,

- weryfikację wiedzy Pracowników uczestniczących w szkoleniach i projektach wspierających ich indywidualny rozwój,

- nowoczesne technologie wspomagające pracę zespołów dedykowanych do obsługi klientów z sektora MSP

- rozwinięty system motywowania Pracowników.

– W BRE Banku od lat funkcjonuje system zarządzania jakością oparty na międzynarodowych standardach. Aby usługi świadczone przez nasz bank były najwyższej jakości, regularnie przeprowadzamy różnego typu badania pozwalające weryfikować ich poziom i co ważne wprowadzać ewentualne udoskonalenia – mówi Marcin Lucimiński, dyrektor Biura Bankowości Małych i Średnich Przedsiębiorstw z BRE Banku.

Innowacyjność, jakość obsługi oraz racjonalność to cele, jakie przyświecają projektom i przedsięwzięciom realizowa-

nym pod patronatem BRE Banku. Obserwując dynamiczny rozwój małych i średnich przedsiębiorstw BRE podejmuje wzmoczenie działania, zarówno przy wykorzystaniu nowoczesnych technologii, jak i potencjału ludzkiego, których celem jest budowa silnych więzi z tym sektorem. Rzeczowe podejście i zrozumienie specyfiki problemów przedsiębiorców są podstawą, na której Bank buduje ofertę dla MSP.

– Naszym zdaniem jedynie nieustanna praca i samodoskonalenie gwarantują wysoką jakość świadczonych przez BRE Bank usług. Podejmowane przez nas działania, w tym te, mające na celu weryfikację stanu obecnego są niezbędne, gdyż pozwalają stwierdzić, którym obszarom działalności i na jakim etapie rozwoju powinniśmy poświęcić szczególną uwagę – dodaje Marcin Lucimiński.

Karolina Karasińska,
kierująca Wydziałem Wsparcia
Sprzedaży w Biurze Bankowości
Małych i Średnich Przedsiębiorstw

FORUM JAKOŚCI QI 2009 / FABRYKA ARMATUR JAFAR SA

Jakość gwarancją sukcesu

Historia Fabryki Armatur JAFAR SA w Jaśle (woj. podkarpackie) sięga 1953 r. Kiedy powstały Terenowe Zakłady Metalowe. Jest jednym z najstarszych przedsiębiorstw branży metalowej na terenie Polski południowej. Od początku działalności przedsiębiorstwa związana jest z produkcją z wyrobów żeliwnych i metali kolorowych. Od 1994 r., kiedy pracownicy zakładu wykupili udziały prywatyzowanego przedsiębiorstwa, firma przyjęła formę spółki akcyjnej.

Fabryka Armatur JAFAR SA specjalizuje się w produkcji armatury żeliwnej wodociągowej i wodno-kanalizacyjnej (sanitarnej i ściekowej), przeciwpożarowej, gazowej oraz sieci domowej (zawory antyskażeniowe, studnie wodomierzowe, zawory spłukujące). Dziś zajmuje wiodącą pozycję na rynku, dzięki wysokiej jakości wyrobów oraz nieprzerwanemu wdrażaniu nowych rozwiązań.

Asortyment obejmuje zasuwę do wody i gazu, hydranty przeciwpożarowe, zawory kulowe zwrotne, przepustnice, armaturę sanitarną, przyłącza domowe, a także różnego rodzaju akcesoria (obudowy, armatury naprawcze, łączniki, stojaki, kształtki, skrzynki uliczne i włazy kanalizacyjne). Wyroby oferowane są w 9 grupach, w różnych wersjach w zakresie średnic nominalnych DN 25-DN 800. Liczba asortymentu systematycznie rośnie, a ten już obecny na rynku jest nieprzerwanie modernizowany. W 2008 r. produkcja przekroczyła 260 tys. szt. wyrobów, a sprzedaż 70 mln zł.

Produkcja odbywa się w dwóch zakładach – Zakład Produkcyjny Odlewnia w Skołyszynie (produkcja odlewów z żeliwa szarego i sferoidalnego) oraz Zakład Produkcyjny Obróbki Mechanicznej w Przysiekach (obróbka mechaniczna odlewów i montaż wyrobów)

– w oparciu o wdrożone certyfikaty: Zarządzania Jakością ISO 9001 (od 1999 r.), Zarządzania BHP ISO 18001 oraz Zarządzania Środowiskowego ISO 14001.

Armatura JAFARU zyskała również uznanie zagranicznych odbiorców. Ok. 40 proc. produkcji jest eksportowana do 30 krajów na całym świecie (m. in. do większości krajów europejskich, a także Egiptu, Arabii Saudyjskiej, Chile, czy Chin). Firma posiada obecnie dwie spółki handlowe w Rumunii i na Słowacji

JAFAR jest członkiem Stowarzyszenia Producentów Komponentów Odlewniczych KOM-CAST które skupia firmę przemysłu odlewniczego z terenu województwa podkarpackiego, świętokrzyskiego i lubelskiego.

Magdalena Zastawnik



FORUM JAKOŚCI QI 2009 / NKT CABLES WARSZOWICE SP. Z O.O.

Energetyczny partner

Firma nkt cables Warszowie Sp. z o.o. na polskim rynku produkcji kabli energetycznych obecna jest od 1997 r. Powstała na bazie, liczącej ponad 80 lat Śląskiej Fabryki Kabli. Dziś, w dwóch zakładach (w Warszowicach i Knurowie), produkuje przewody i kable energetyczne. Aktualnie jest to najnowocześniejszy zakład w Europie. Jeden z wyrobów firmy – przewód instalacyjny nkt Instal YDYP otrzymał Brązowe Godło QI 2009.

wane do wymagań klienta w zakresie technologii, logistyki, efektywności ekonomicznej oraz ekologii.



Maciej Zajac, prezes zarządu nkt cables Warszowie Sp. z o.o.

Spółka nkt cables należy do międzynarodowej grupy kablowej nkt cables GmbH. Główna siedziba w Kolonii oraz zakłady produkcyjne usytuowane w Danii, Norwegii, Niemczech, Czechach, Polsce oraz Chinach, tworzą supernowoczesną europejską firmę, działającą bardzo prężnie na rynkach międzynarodowych. W swojej ofercie posiada szeroki zakres kabli i przewodów oraz osprzętu. Ponadto firma świadczy usługi doradcze i serwisowe.

Firma nkt cables projektuje rozwiązania idealnie dostosowa-

Wiodącymi produktami nkt cables powstającymi w Polsce są przewody instalacyjne jednożyłowe i wielożyłowe, przewody giętkie oraz kable elektroenergetyczne. Poza tym firma produkuje własne mieszanki polwinitowe do produkcji przewodów i oferuje asortyment produkowany przez pozostałe zakłady grupy nkt cables. Oprócz nich, śląskie przedsiębiorstwo posiada w swojej ofercie całkowicie nowe produkty. Są nimi m.in. komputerowy program

nktDoc® wspomagający projektowanie instalacji elektrycznych oraz opakowania pozwalające zaoszczędzić czas pracy. – Produkt ten już niebawem pojawi się na rynku – mówi Maciej Zajac, prezes zarządu firmy. Firma nkt cables szczególnie naciska kładzie na rozwój i innowacje oraz na bardzo wysoką jakość produktów i usług zgodnych z wymaganiami klienta przy uwzględnieniu wszelkich aspektów środowiskowych.

Pytany o politykę jakości w firmie, prezes Zajac, odpowiada: – Posiadany certyfikat ISO jest tylko jednym z elementów, wspomagających naszą dbałość o klienta. Skoro klienci kupują nasze produkty, to znaczy, że robimy to dobrze. Przyznane nam godło programu Forum Jakości QI 2009 potwierdza, że obrany przez nas kierunek w polityce jakości jest słuszny.

Zuzanna Żydek



FORUM JAKOŚCI QI 2009 / IBERIA MOTOR COMPANY S.A.

Precyzja i temperament

Iberia Motor Company S.A. (IMC S.A.) jest generalnym importerskim samochodów marki SEAT w Polsce. Jako nadrzędny cel swojej działalności spółka stawia sobie osiągnięcie najwyższego zadowolenia swoich klientów. Cel ten osiągnięty jest poprzez profesjonalną obsługę i sprzedaż wysokiej jakości samochodów. Dzięki realizowanej polityce jakości firma zyskała uznanie Kapituły programu Forum Jakości Quality International 2009, a tym samym prawo do posługiwania się prestiżowym symbolem „QI”.

miecką precyzję, podkreślając zaawansowanie techniczne tych samochodów.



Tomasz Grzyb, dyr. zarządzający odbiera nagrodę QI 2009 z rąk Z. Żydek

Iberia Motor Company S.A. jest częścią Iberia Motor Capital Group. Oferowane przez firmę samochody charakteryzuje nowoczesna technika, dynamiczna linia i sportowy charakter. Linia nadwozia jak i charakter samochodów jest niewątpliwie ucieleśnieniem hiszpańskiego temperamentu producenta. Współpraca z Volkswagensem dała również SEATom nie-

Polityka jakości firmy Iberia Motor Company S.A. opiera się na Certyfikacie Jakości ISO 9000:2000, który to firma otrzymała w 2000 r. IMC S.A. była pierwszą firmą wśród wszystkich w koncernie VW w Polsce, której przyznano taki certyfikat. Systemy zarządzania jakością stosowane w IMC S.A. obejmują wszystkie aspekty działalności firmy a przede wszystkim: sprze-

żąd, import, serwis oraz dystrybucja części zamiennych i akcesoriów. Stałe utrzymywanie przez firmę wysokiej jakości potwierdzają doskonałe wyniki audytów, jakim IMC S.A. jest systematycznie poddawana.

Iberia Motor Company S.A. stale doskonali przyjęty System Zarządzania Jakością, a hasło „niemiecka precyzja, hiszpański temperament” potwierdza utrzymywanie wysokiej jakości, wiarygodności i prestiżu marki SEAT w Polsce.

Zuzanna Żydek



FORUM JAKOŚCI QI 2009 / LUCCHINI POLAND SP. Z O.O.

Koła i osie z Lucchini

Lucchini Poland Spółka z o.o. na rynku polskim funkcjonuje od 2003 roku. Zakład jest największym w Polsce wytwórcą kół, osi i zestawów kolejowych. Oferta kierowana jest głównie do firm produkujących pojazdy szynowe (wagony kolejowe i tramwajowe oraz składy pociągowe). Eksport stanowi 75 procent produkcji ogółem.

Lucchini Poland Sp. z o.o. uhonorowana została w dwóch kategoriach Złotym i Srebrnym Godłem Quality International 2009.

Spółka obsługuje głównie przewozy pasażerskie. Producent, aby sprostać wolumenowi zamówień, w ostatnich latach doinwestował środki trwałe. Zakupiono najnowocześniejsze, zaawansowane technologicznie tokarki, które służą do obróbki kół i osi. W celu wyeliminowania błędów materiałowych zakupiono nowoczesny, zaprojektowany przez konstrukto-

rów grupy Lucchini RS, defektoskop ultradźwiękowy do badania kół. Priorytetem jest osiągnięcie najwyższej jakości produkowanych podzespołów, w skład których wchodzi nagrodzone Srebrnym Godłem QI 2009 koła kolejowe monoblokowe, osie oraz zestawy kołowe. Lucchini Poland jest bezkonkurencyjna na rynku polskim, a notowany wzrost zapotrzebowania na produkty, dobrze rokuje na przyszłość. Uznana, światowa jakość, potwierdzona uzyskanym certyfikatem IRIS – International Railway Industry Standard, pozwala na współpracę z największymi światowymi kolejami.

Posiadany przez spółkę park maszynowy wymaga wykwalfikowanej obsługi. Obecnie ten warunek jest spełniany, poprzez łożenie nakładów na szkolenia pracowników. Podwyższanie kwalifikacji zawodowych

wśród załogi skutkuje wzrostem wydajności i jakości produkcji. Odpowiednie służby na każdym etapie procesu technologicznego monitorują jakość oraz efektywność pracy. Dobrze funkcjonujący, zintegrowany system zarządzania, otrzymał Złote Godło QI 2009.

Atrakcyjność firmy wyraża się dobrymi parametrami jakościowymi i cenowymi. Prowadzona polityka optymalizacji kosztów, skłania firmę do wykorzystywania najnowocześniejszych procesów technologicznych.

– Należy do przodujących firm tej branży i to my narzucamy standardy, a nie przejmujemy je od innych – mówi Paweł Chachurski, Pełnomocnik Zarządu ds. Zarządzania Jakością.

Janusz Koralewski



FORUM JAKOŚCI QI 2009 / ELBLĄSKI UNIWERSYTET ROBOTNICZY

Przeszłość, teraźniejszość, przyszłość

Elbląski Uniwersytet Robotniczy jest instytucją, świadcząca usługi szkoleniowe od ponad 50 lat. Celem placówki jest kształcenie, dokształcanie i doskonalenie zawodowe dorosłych i młodzieży. Dziś to najstarszy i jeden z największych ośrodków szkoleniowych w Polsce północnej. Za świadczone usługi szkoleniowe Elbląski Uniwersytet Robotniczy otrzymał Srebrne Godło QI 2009.

Elbląski Uniwersytet Robotniczy dysponuje licznymi ośrodkami Kształcenia Ustawicznego na terenie województwa: warmińsko-mazurskiego i pomorskiego (m. in. w Braniewie, Iławie, Kwidzynie, Lidzbarku Warm., Malborku, Nowym Dworze Gd., Pasłęku, Pruszczu Gd., Wejherowie), wyposażonymi w nowoczesne środki dydaktyczne oraz wykwalifikowaną kadrę wykładowców. Firma organizuje kursy dla pracowników wielu zakładów pracy, instytucji i urzędów administracji państwowej, samorządowej, oświaty, a także dla osób bezrobotnych, zarejestrowanych w urzędach pracy i innych zarówno na terenie tych województw jak i na terenie całej Polski. W ofercie znajdują się m.in. szkolenia w zakresie: BHP i p. poż.,

prawa pracy, budownictwa, energetyki, obsługi urzędów dźwigowych, gastronomiczne, sanitarne, administracyjne, ekonomiczne-księgowe, a nawet prawa jazdy. Działalność ta prowadzona



jest w oparciu o szereg pozwoleń i certyfikatów. EUR posiada wdrożony system zarządzania jakością ISO 9001:2008.

Rocznie w EUR odbywa się ponad 700 kursów (w tym wiele akredytowanych, a także kończących się egzaminem państwowym), na których przeszkolonych zostaje ok. 12 tys. osób. Szkolenia skierowane są głównie do osób dorosłych, chcących podnieść swoje kwalifikacje czy dostosować

umiejętności do zmieniających się warunków na rynku pracy.

W ramach szerokiej działalności EUR prowadzona jest Szkoła Policealna EUR, kształcąca słuchaczy na kierunkach Technik Usług Kosmetycznych, Technik BHP. Ponadto działa też Ośrodek Doskonalenia Nauczycieli EUR, gdzie dla pedagogów dostępne są następujące formy doskonalenia zawodowego: kursy dla kierowników i wychowawców kolonii, pedagogiczne dla instruktorów praktycznej nauki zawodu, psychologiczne oraz wiele innych. Do szerokiej działalności EUR zaliczyć można też Agencję Pośrednictwa Pracy EUR, której celem jest pomoc osobom bezrobotnym w znalezieniu pracy, poprzez ich aktywizację zawodową.

Maria Leżucha

Więcej na www.eurelblog.com.pl



FORUM JAKOŚCI QI 2009 / ZŁOTO DLA CHELA-MAG B6®
OLIMP LABORATORIES SP. Z O.O.

Jedyny prawdziwy chelat magnezu

Olimp Laboratories Sp. z o.o. z Dębicy jest jednym z największych w Polsce producentów preparatów skutecznie uzupełniających deficyty witaminowo-mineralne w organizmie człowieka. Jeden z produktów – preparat uzupełniający niedobór magnezu – Chela-Mag B6® otrzymał Złote Godło QI 2009 Forum Jakości Quality International 2009.

Chela-Mag B6® jako suplement diety, zawiera wysoko przyswajalny magnez w postaci chelatu, wzbogacony witaminą B6, która przyspiesza jego wchłanianie. Preparat jest jedynym prawdziwym chelatem magnezu na polskim rynku.

Obecne na rynku preparaty mineralne często i mylnie nazywane są chelatami. Aby minerał spełniał to kryterium musi m.in. zawierać specjalne wiązania chemiczne oraz posiadać bardzo niską masę. Do tej pory udało się to w pełni zrealizować amerykańskiej firmie Albion Laboratories®, z którą od lat współpracuje Olimp Laboratories.

Minerały Albion® są kilkakrotnie lepiej wchłaniane od tradycyjnych preparatów oraz są odporne na dzia-

łanie składników antyodżywczych i nie osłabiają działania witamin.

Chela-Mag B6® zalecany jest wszystkim, którzy w większej mierze narażeni są na niedobór magnezu, a także osobom stosującym niezbilansowaną lub ubogokaloryczną dietę, nadużywającą alkoholu lub kawę, zestresowanym i obciążonym wysiłkiem psychicznym.

Niedobory magnezu najbardziej wpływają na dys-

wanie tych układów, a także na wzmocnienie tkanki kostnej, zapobiegając łamliwości (występującej głównie u kobiet w okresie menopauzy i u osób starszych).

Na szeroki wachlarz produktów Olimp Laboratories składają się suplementy diety, żywność dietetyczna, odżywki, batony i napoje funkcjonalne (izotoniczne, energetyczne oraz odchudzające). Produkty Olimpu zapewniają odpowiedni poziom uzupełnienia wszelkich niedoborów poszczególnych składników mineralnych i witaminowych w diecie, w zależności od zapotrzebowania, wieku i stanu zdrowia konsumenta.

Olimp Laboratories działa na rynku od 20 lat i jest pierwszą firmą w Polsce, która zapoczątkowała produkcję oraz wprowadziła na rynek odżywki i suplementy dla sportowców. Produkcja odbywa się wg zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Żywności ISO 9001:2001, ISO 22000:2006 i HACCP.

Magdalena Zastawnik,
Jacek Majewski



funkcje układu nerwowego (drżenie i kurcze mięśniowe, apatia, stany depresyjne, osłabienie sił witalnych, bezsenność, utrata apetytu) oraz układu sercowo-naczyniowego. Odpowiedni poziom magnezu korzystnie wpływa na odpowiednie funkcjono-

nie układu nerwowego (drżenie i kurcze mięśniowe, apatia, stany depresyjne, osłabienie sił witalnych, bezsenność, utrata apetytu) oraz układu sercowo-naczyniowego. Odpowiedni poziom magnezu korzystnie wpływa na odpowiednie funkcjono-

FORUM JAKOŚCI QI 2009 / CAT LC POLSKA SP. Z O.O.

Jakościowe narzędzia informatyczne skrojone na miarę

CAT LC Polska Sp. z o.o. to, należąca do międzynarodowej grupy CAT, firma, świadcząca usługi logistyczne i magazynowe w sektorze automotive. Sprawne zarządzanie w CAT LC wspomaganie jest przez QESH Register – specjalnie zaprojektowany i wdrożony elektroniczny system zarządzania jakością, nagrodzony w programie Forum Jakości QI 2009.



QUALITY INTERNATIONAL
FORUM JAKOŚCI 2009

były wymagania norm ISO 9001 oraz ISO14001 w zakresie analizy danych, zarządzania niezgodnościami oraz działaniami korygującymi i zapobiegawczymi.

W oparciu o doświadczenie pracowników oraz pomoc programisty zewnętrznego program powstał w przeciągu zaledwie 3 miesięcy. Zaangażowanie działów operacyjnych w proces testowania modułu, jak i jego usprawnień zagwarantował oficjalne wdrożenie projektu we wrześniu 2008 roku. Od tego czasu QESH Register zapewnia sprawny, terminową realizację zleceń i obsługę reklamacji, pełne raportowanie na każdym szczeblu, ograniczenie do minimum błędów i przestojów – podkreśla Dawid Pysznik – Kierownik ds.

Jakości. – QESH wspiera proces likwidacji szkód, współpracę z brokerem oraz pozwala dogłębnie analizować najbardziej kosztowe procesy firmy.

Dane z programu wspierają procesy komunikacyjne w firmie, począwszy od operacyjnych odpraw pracowników poprzez tygodniowe spotkania „na styku działów” jakości i operacji, aż po analizy kosztowe, nie zapominając o prezentacjach na spotkaniach z klientem. Rezultaty analiz z QESH Register, doskonała znajomość wymogów i oczekiwań klientów, zagwarantowały niezawodność operacji, krótkie terminy i optymalizację kosztów dostaw, co łącznie ugruntowało pozycję CAT LC na rynku.

Jacek Majewski



TRANSPORT / POLSKA IZBA GOSPODARCZA
TRANSPORTU SAMOCHODOWEGO I SPEDYCJI

Kryzys w transporcie

Komunikację autobusową w Polsce skutki kryzysu finansowego dotyczą w różnym czasie i w zakresie. W zależności od m.in. sposobu zorganizowania realizatora przewozów, wielkości i formy finansowania przewoźnika, stopień odczuwalnych przez pasażerów skutków jest różny. Zawsze jednak jest on gorszy od okresu poprzedzającego.

zów wykonują na własne ryzyko finansowe.

Polityka państwa, dotycząca ochrony najsłabszych grup społecznych, realizowana jest poprzez system dopłat do ulgowych, ustawowo określonych tytułów przejazdowych. Warunkiem ich realizacji jest przestrzeganie przez przewoźnika i uprawnionego pasażera norm określonych prawem, zaś przez budżet państwa – finansowania.

Niestety, kryzys finansowy dotyka i tą branżę. Mniejsza liczba pasażerów obniża, a tak niską, efektywność realizowanych przewozów, powodując konieczność likwidacji niektórych linii o niskiej frekwencji. Natomiast niektóre pozycje kosztów, np. opłaty za paliwo, płace kierowców – systematycznie rosną. Dla tej komunikacji pasażer korzystający z ustawowych ulg na przejazd stał się najważniejszy. Zachodzi jednak obawa o przyszłą możliwość zapewnienia przewozów dla tej grupy pasażerów.

Resort finansów, w ramach działań antykryzysowych, założył ograniczenia wydatków. Rezerwa celowa na pełne sfinansowanie należnych dopłat może nie zostać uruchomiona. W różnych częściach kraju, wojewodowie, w ramach planów oszczędnościowych, obniżyli i tak szczupłe środki na sfinansowanie dopłat do ulgowych przejazdów w komunikacji autobusowej.

Rysująca się niebezpieczna sytuacja powinna w trybie pilnym stać się przedmiotem analizy osób odpowiedzialnych za kreowanie i korygowanie polityki finansowej w tym zakresie. Polska Izba Gospodarcza Transportu Samochodowego i Spedycji, w imieniu swoich członków, oczekuje, że decyzje w sprawie finansowania uprawnień obyvateli nie zostaną podjęte zbyt późno.

Zuzanna Żydek



FORUM JAKOŚCI QI 2009 / CZ.P.K. SP. Z O.O. W SOBUCZYNIU

W trosce o otoczenie

Częstochockie Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o. zarządza regionalnym składowiskiem odpadów innych niż niebezpieczne i obojętne w Sobuczynie. Odpady do unieszkodliwiania przyjmowane są z subregionu częstochowskiego. Za swoje usługi spółka otrzymała Srebrne Godło w programie Forum Jakości Quality International 2009.

ścieki we własnej oczyszczalni odwróconej osmozy, zgodnie z Certyfikatem Zintegrowanego Systemu Zarządzania ISO i IQNet nr JBS-118/2/2009 oraz Pozwoleniem Zintegrowanym z 3 sierpnia 2006 roku.

Za swoje usługi firma otrzymała liczne wyróżnienia. Wśród nich wymienić należy m.in.: Międzynarodowy Mistrz Ekologii „EKO 2005”, Przedsiębiorstwo Fair Play, Mecenasa Kultury 2008, 2009, Złota Honorowa Odznaka za zasługi dla Województwa Śląskiego (2006 r.), Srebrny Medal „Brussels Eureka Contest 2008”, Złoty i Brązowy Medal IWIS-2008, Złoty Medal „IENA” – Norymberga 2008, Srebrny Medal „SIIF-SEUL 2008” – Korea Południowa, Srebrny Medal „GENEVA 2009”, Brązowy Medal „INVENTOR FESTIVAL” (Szanghaj 2008), Lide-

rzy Społecznej Odpowiedzialności – Dobra Firma 2008 i Srebrne Godło Quality International 2009.

Zuzanna Żydek

Częstochockie Przedsiębiorstwo Komunalne Sp. z o.o.
42-263 Wrzozowa
Sobuczyna, ul. Konwaliowa 1
tel. 034 327 53 20
fax 034 327 52 66
e-mail: czpk@zeto.czest.pl
www.czpk.czestochowa.um.gov.pl



FORUM JAKOŚCI QI 2009 / HOTEL CRISTAL PARK W TARNOWIE

Więcej niż hotel

Trzygwiazdkowy Hotel Cristal Park w Tarnowie powstał na bazie kupionych od Zakładów Azotowych zasobów hotelu Chemik-Mościce. Ostatnie 7 lat poświęcone zostało na kompleksową modernizację i rozbudowę hotelu, począwszy od wnętrza, wyposażenia pokoi, remont elewacji, rozbudowę restauracji, wybudowanie Dworu Modrzewiowego z otaczającym go Ogrodem Biesiadnym, aż po podniesienie jakości świadczonych usług.

Hotel posiada kategorię trzech gwiazdek, lecz jego standard w wielu aspektach spełnia wyższe kryteria. Dziś



Witold Kisala, prezes zarządu Hotelu Cristal Park

łączy takie elementy, jak wysoki standard, bogatą ofertę atrakcji dodatkowych oraz przystępną cenę. Dzięki temu

zasługuje na miano ośrodka hotelowo-wypoczynkowego, które jest doskonałym miejscem, gdzie można zorganizować w pełni profesjonalne bankiety, imprezy integracyjne, szkolenia czy konferencje. Hotel znajduje się na terenach sportowo-rekreacyjnych z basenami, kortami tenisowymi, halą widowiskowo-sportową, boiskami czy kinem.

Dzisiaj Hotel Cristal Park to 100 pokoi jedno- i dwuosobowych z łazienkami (dla wymagających gości także pokoje o wysokim standardzie Premium Top – prezydencki i generalny), sale konferencyjne oraz wielofunkcyjna restauracja (kuchnia polska i międzynarodowa, ponad 70 pozycji karty win, śniadania – bufet szwedzki).

Oprócz 2 sal restauracyjnych i słonecznego tarasu, do dyspozycji gości, hotel oddaje także 3 sale VIP, 5 sal konferencyjnych i Dwór Modrzewiowy. Kompleks łączy się z zadaszonym Ogrodem Bie-

siadnym [czyt.: ramka]. Sale są w pełni klimatyzowane.

Hotel Cristal Park oferuje swoim gościom liczne atrakcje dodatkowe z zakresu usług



relaksacyjnych, m.in. saunę, hydromasaż, jaskinię solną, zabiegi kosmetyczne oraz masaż. Jest sala bilardowa, sale klubowe, bankietowe, parking (także dla autokarów). W swojej ofercie hotel posiada także usługi prania i prasowania odzieży gości.

Zarząd hotelu nie poprzestaje w podnoszeniu jego standardu, poprzez wprowadzanie kolejnych atrakcji, a w planach spółki jest budowa drugiego hotelu w nieodległej Dąbrowie Tarnowskiej.

Maria Leżucha, Jacek Majewski



Hotel Cristal Park
Tarnów, ul. Traugutta 5
tel./fax (014) 633 12 25, 630 06 50
hotel@cristalpark.pl;
www.cristalpark.pl

Dwór Modrzewiowy – to budynek z dwoma dużymi salami ze sceną, kuchnią, zapleczem sanitarnym i kominkiem. W salach mieści się od 80 do 400 osób. Mogą pełnić funkcje sal balowych. Mają możliwość użytkowania ich w wersji kinowej dla 300 osób. Organizowanych jest tam szereg atrakcji, urozmaicających zabawę, m.in. klasyczne i rozrywkowe zespoły muzyczne, wodzirej, iluzjonista, pokazy barmańskie i tańca, quady, strzelanie z łuku, zabawa w kasyno i wiele innych. Dwór znajduje się na terenie Ogrodu Biesiadnego, który pełni funkcję piknikową z miejscem na grilla, gdzie można zorganizować biesiadę. Ogród posiada duże zadaszenie, pod którym mieści się do 500 osób. W ogrodzie żyje stadko, rozpieszczanych przez gości, ozdobnych danieli.

FORUM JAKOŚCI QI 2009 / MAJONEZ KIELECKI
WSP „SPOŁEM” KIELCE

Królewski majonez

Majonez Kielecki w tym roku obchodzi swoje 50. urodziny. Jest jednym z najchętniej kupowanych majonezów nie tylko w Polsce, ale także w krajach UE, USA, Kanadzie czy Australii. Dziesiątki lat tradycji, receptura oparta o naturalne składniki i najnowocześniejsza technologia produkcji, dają wyrób znany i ceniony. Producentem Majonezu Kieleckiego jest ikona polskiego przemysłu spożywczego Wytwórca Spółdzielnia Pracy „Społem” w Kielcach, po raz trzeci z rzędu nagrodzona w Forum Jakości Quality International.

Tradycyjne receptury

Pozycję lidera WSP „Społem” budowała konsekwentnie i z determinacją. Bliższe 90. letnia historia działalności dostarcza z jednej strony licznych przykładów pomysłowości i nieszlachetnego myślenia, a z drugiej konserwatyizmu, tam gdzie wymagało tego dobro konsumenta. Reputację i zaufanie Spółdzielnia zawsze budowała w oparciu o najwyższą jakość wyroby, produkowane na bazie naturalnych składników. Przedsiębiorstwo zasłynęło jako producent sosów, musztard, ketchupów, octów czy snack – Przymaku Świętokrzyskiego. Jednak to Majonez Kielecki jest sztandarowym produktem kieleckiej Spółdzielni. Wytwarzany wg tradycyjnych receptur, bez zastosowania konserwantów i polepszaczy, jest jedwabistym sosem, którego wyrazisty niepowtarzalny smak i lekka kon-

stytucja sprawiają, iż stanowi niezastąpiony dodatek do wielu potraw. Doczekał się także odmian: Majonezu Kieleckiego z czosnkiem (jedyne na rynku, z dodatkiem suszonego, naturalnego czosnku) oraz Majonezu Kieleckiego do dekoracji (gęsty, kremowy sos o charakterystycznym szlachetnym i łagodnym smaku).

Synonim majonezu

Spółdzielnia „Społem” w Kielcach była pierwszym w kraju producentem żywności, który rozpoczął produkcję majonezu na skalę przemysłową (1959 r.). Opracowana zakładowa norma na majonez, posłużyła do przygotowania pierwszej Polskiej Normy na ten produkt. Myśląc „majonez”, bardzo często mamy na myśli właśnie „Kielecki”. Jest on wzorcem i punktem odniesienia dla innych producentów.

Niestety aspekt ten ma też swoje negatywne oblicze. Pojawiają się producenci, którzy wykorzystują popularność Majonezu Kieleckiego, jego pozycję, markę i renomę, w celu prowadzenia praktyk nieuczciwej konkurencji. WSP „Społem” coraz częściej musi stawiać czoła takim nieuczciwym wytwórcom, usiłującym podrobić opakowanie Majonezu Kieleckiego (np. stosując podobną szatę graficzną etykiety). Zarząd firmy zapowiada, że takie przypadki każdorazowo będą znajdować swój finał w sądzie, jako godzące w tę markę.

Polska marka

WSP „Społem” w Kielcach na stałe wpisała się w historię polskiej przedsiębiorczości. Dziś daje zatrudnienie blisko 400 osobom, nieprzerwanie inwestuje w rozwój, najnowocześniejsze technologie i innowacyjne wyroby. Cała produkcja odbywa się w zgodzie z wdrożonym Systemem Zarządzania Jakością ISO 9001 i Systemem Bezpieczeństwa Żywności HACCP. Kielecka Spółdzielnia jest jedną z tych firm, które mają znaczący wpływ na wzrost gospodarczy, a rozpoznawalna marka promuje nie tylko region kielecki, ale cały kraj. Sam Majonez Kielecki, w niezależnym badaniu TNS OBOP w lipcu ub. r. został wskazany przez Polaków jako jedna z polskich marek, cieszących się największym uznaniem, najczęściej używanych i najbardziej godnych polecenia.

Dalsze poszerzanie asortymentu oraz ekspansja na polskie i światowe rynki zbytu, to główne cele rozwojowe, jednego z najstarszych, nieprzerwanie funkcjonujących polskich producentów branży spożywczej, który w przyszłym roku obchodzić będzie 90. rocznicę działalności.

Magdalena Zastawnik,
Jacek Majewski



FORUM JAKOŚCI QI 2009 / HOTEL „ZAMEK NA SKALE”**** HOTEL – RESTAURACJA – SPA W TRZEBIESZOWICACH

Odpoczynek w luksusowym stylu

Znajdujący się w samym sercu Kotliny Kłodzkiej Hotel „Zamek na Skale”**** (Trzebieszowice k. Łądką Zdroju, woj. dolnośląskie) zaliczany jest do najbardziej unikalnych miejsc regionu. Pochodzi z XVI wieku i jest jednym z najdoskonalej odrestaurowanych użytkowych zabytków w Polsce. Należąc do prestiżowego klubu Historic Hotels of Europe świadczy usługi na najwyższym poziomie, nagrodzone w roku bieżącym w programie Forum Jakości Quality International.

Pięć wieków historii

Historia zamku w Trzebieszowicach sięga XIV wieku, kiedy w tym miejscu wybudowano wieżę obronną, z czasem przekształconą w siedzibę rycerską, wzniesioną na skalistym brzegu rzeki Białej Łądeckiej (do dziś przetrwały fragmenty piwnicznych kamiennych ścian). W XVI w. na bazie siedziby rycerskiej zaczęto wznosić renesansowy dwór z dziedzińcem. W tym momencie rozpoczęła się właściwa historia „Zamku na Skale”. Całkowita budowa trwała 75 lat (do 1625 r.). Należący wówczas do rodu von Reichenbachów dwór nazwano „Steinhof” („Kamienisty Dwór”, „Zamek na Skale”). Na przestrzeni wieków zamek przechodził we władanie wielu rodów słowiańskich, walijskich czy francuskich (Wallis, Schlabrendorf, Chamare-Harbuval). Każdy z nich dokonywał przebudowy i rozbudowy zamku. Powstawały nowe skrzydła i zabudowania.



„Zamek na Skale”**** Hotel – Restauracja – SPA
Trzebieszowice 151, 57-540 Łądek Zdrój
tel.: 74 865 20 00, fax: 74 865 20 01
e-mail: zamek@zameknaskale.com.pl
www.zameknaskale.com.pl

- 180 miejsc w 72 komfortowych pokojach jedno- i dwuosobowych oraz apartamentach;
- pokoje wyposażone w przestronne łazienki, minibar, internet Wi-Fi, TV SAT, Pay TV, radio;
- Centrum Piękna i Urody SPA;
- nowoczesne sale konferencyjne;
- stylowa restauracja, z wyśmienitą kuchnią, winiarnia;
- romantyczny zabytkowy park z rzeką Białą Łądecką;
- dozorowany parking;
- sala bilardowa w secesyjnym salonie zamkowym;
- profesjonalne zaplecze konferencyjne (sprzęt audiowizualny, klimatyzacja).

Zdroju – jednego z najmłodniejszych uzdrowisk świata.

Luksusowy wypoczynek

Dziś czterogwiazdkowy hotel „Zamek na Skale”**** otacza pięknym 13-hektarowym, dwupoziomym parku, usytuowanym nad skalnym urwiskiem. Wyjątkowego charak-

teru nadają mu rzadkie okazy drzew, w tym liczne pomniki przyrody (20-metrowe cyprysy japońskie, 200-letnie świerki syberyjskie, klony, jawory, gigantyczne sosny wejmuty, miłorząb japoński oraz rzadkie odmiany daglezji).

Po ostatniej rewitalizacji, ukończonej w 2006 r. obiekt zyskał na świetności, jednocześnie oferując komfortowy pobyt na najwyższym światowym poziomie. Na gości „Zamku na Skale”**** czeka ponad 70 luksusowo i nowocześnie wyposażonych pokoi i apartamentów z mnóstwem dodatkowych atrakcji. Zamkowa restauracja, sklasyfikowana jako TOP Ten w kat. „Miejsce, gdzie warto zjeść”, którą prowadzi Marek Mol, Mistrz Świata w Grillowaniu, bogata karta potraw (nie tylko z grilla) kuchni polskiej i międzynarodowej, a także zamkowa piwnica win sprostają najbardziej wyrefinowanym gustom.

Specjalną uwagę poświęcono również najmłodszym gościom zamku. Stworzony został dla nich program animacyjny i plac zabaw. M.in. dzięki tym działaniom „Zamek na Skale”**** zyskał tytuł „Hotel Przyjazny Matce i Dziecku”.

Niezwykłe historyczne wnętrza, wraz z magiczną aurą otaczającego zamek parku są wymarzoną sceną do kontemplowania sztuki. Zamkowy zadaszony w XIX w. dziedzińiec i jego mury często są gospodarzami koncertów, wystaw i warsztatów artystycz-



nych. Wśród licznych imprez, na szczególną uwagę zasługują odbywające się tu (wyjątkowo akustycznie) przedstawienia operowe („Straszny Dwór”, „Traviata”, „Rigoletto”) czy pokazy mody (piękno wewnątrz).

Hotel wychodzi naprzeciw specjalnym oczekiwaniom, oferując liczne pobyty organizowane wg specjalnych życzeń: **romantyczne weekendy dla dwojga**, kompleksowa **organizacja uroczystości ślubnej z weselem** (apartament dla nowożeńców w prezencie), **bankiety** (także na dziedzińcu i w parku do 1 tys. osób), a także **pobyty biznesowe (sympozyja, konferencje, szkolenia** w nowoczesnie wyposażonych salach konferencyjnych, nawet do 400 os.), którym sprzyja spokojna okolica, piękne otoczenie i relaks, oferowany w centrum SPA.

Kameralne SPA

W XVI-wiecznych renesansowych wnętrzach „Zamku na Skale”**** urządzono ka-

meralne Centrum Piękna i Urody SPA. Zabiegi Thalgo, masaże, sauna, łaźnia, jacuzzi, hydroterapia w luksusowych wannach (wodne słońce), zabiegi kosmetyczne, królewskie komnaty do zabiegów dla dwojga, gabinety relaksu z muzykoterapią i terapią solną, basen z iluminacjami świetlnymi, dają dodatkowo poczucie wyjątkowości pobytu i doznania pełnego relaksu. Ostatnio przygotowane zabiegi na bazie produktów naturalnych (linia Kurland) zachwycają efektami.

Hotel umożliwia zarezerwanie kompleksu SPA do wyłączonej dyspozycji gości indywidualnych czy grup zorganizowanych (Wellness Party).

Maria Leżucha, Jacek Majewski



ZAMEK NA SKALE
HOTEL

• Podnieś kwalifikacje • Bądź konkurencyjnym na rynku pracy •



Szkolenia wyjazdowe

PODATKI, RACHUNKOWOŚĆ, FINANSE

Środki trwałe oraz wartości niematerialne i prawne w świetle przepisów międzynarodowych. Porównanie MSR z przepisami podatkowymi oraz ustawą o rachunkowości
29.06-02.07.2009 Gdynia Hotel Nadmorski****

Podatki 2009 w firmie
29.06-02.07.2009 Gdynia Hotel Nadmorski****

Podatki 2009 w firmie. Optymalizacja kosztów podatkowych - rozwiązania na trudne czasy
28-31.07.2009 Karpacz, Hotel Alpejski****

Związki między podatkami dochodowymi a VAT. Jak nie zgubić się w gąszczu przepisów podatkowych?
28-31.07.2009 Augustów, Hotel Warszawa***

 Marzena Paćkowska
tel.: (22) 530 40 42
e-mail: marzena.packowska@infor.pl

KADRY I PRAWO

Skuteczność egzekucji przeciwko nieuczciwemu dłużnikowi - regulacje prawne oraz profesjonalna rozmowa windykacyjna - warsztaty
30.06-03.07.2009 Kraków, Hotel Europejski ***

Profesjonalny Kadrowiec. Kluczowe problemy prawa pracy wraz ze skutecznymi sposobami ich rozwiązywania
05-08.07.2009 Gdynia, Hotel Nadmorski****

Prawo Pracy w świetle najnowszych zmian oraz trening kontroli emocji
19-22.08.2009 Zakopane, Hotel Litwor****

Wynagrodzenia, restrukturyzacja zatrudnienia oraz elastyczność w zatrudnieniu
19-22.08.2009 Zakopane, Hotel Litwor****

 Wioletta Brzozowska
tel.: (22) 531 48 46
e-mail: wioletta.brzozowska@infor.pl

UMIĘTNOŚCI OSOBISTE

Wystąpienia publiczne. Etykieta w biznesie - Licencja na zarządzanie
25-28.08.2009 Wzgórza Dylewskie, Hotel SPA Dr Irena Eris ****

Negocjacje i perswazja językowa - Licencja na zarządzanie
17-20.09.2009 Wieliczka, Turówka Hotel & SPA****

 Marzena Wojtasik-Warczyk
tel.: (22) 531 49 66, 510 024 836
e-mail: marzena.wojtasik@infor.pl



Intensywne kursy wakacyjne

Kurs kadrowo - płacowy od podstaw - 84 godz.
od 20.06.2009 Warszawa
od 27.06.2009 Wrocław

Rachunkowość od podstaw do samodzielnego księgowego bilansisty - 126 godz.
od 27.06.2009 Warszawa

Usługowe prowadzenie ksiąg rachunkowych - przygotowanie do egzaminu państwowego - 128 godz.
od 29.08.2009 Warszawa

Program dostosowany do aktualnych wymogów Rozp. MF z dn. 8.04.2009 w sprawie uprawnień do usługowego prowadzenia ksiąg rachunkowych.

 Małgorzata Cieślak
tel.: (22) 530 43 17
e-mail: malgorzata.cieslak@infor.pl

WARSZTATY KOMPUTEROWE

Ms Office
MS Excel dla średnio zaawansowanych
04-05.06.2009 Wrocław
04-05.06.2009 Warszawa

Tworzenie prezentacji w PowerPoint
18-19.06.2009 Warszawa

MS Excel dla początkujących
02-03.07.2009 Poznań

FINANSE

Excel – platforma analiz biznesowych z elementami budżetowania
16-19.06.2009 Warszawa
23-26.06.2009 Wrocław

Programowanie VBA dla analityków finansowych
24-26.06.2009 Kraków

 Agnieszka Rejsdorf
tel.: (22) 531 48 01
e-mail: agnieszka.rejsdorf@infor.pl

PROGRAM "PŁATNIK"

06-07.06.2009 Katowice
06-07.06.2009 Gdańsk
16-17.06.2009 Warszawa
27-28.06.2009 Warszawa
27-28.06.2009 Łódź
25-26.07.2009 Warszawa

 Małgorzata Cieślak
tel.: (22) 530 43 17
e-mail: malgorzata.cieslak@infor.pl



dobre szkolenia na trudne czasy
najszybsze odpowiedzi, praktyczne porady
www.szkolenia.infor.pl

• Podnieś kwalifikacje • Bądź konkurencyjnym na rynku pracy •



LICENCJA NA ZARZĄDZANIE
WARSZTATY KLUCZOWYCH KOMPETENCJI MENEDŻERA

IV sesja – Przywództwo sytuacyjno - zadaniowe – 18-19.06.2009

V sesja – Wystąpienia publiczne. Etykieta w biznesie

25-28.08.2009 Wzgórza Dylewskie, Hotel SPA Dr Irena Eris *****

VI sesja – Negocjacje i perswazja językowa

17-20.09.2009 Wieliczka, Turówka Hotel & SPA*****

VII sesja – Zarządzanie finansami w czasach kryzysu

– 21-23.10.2009

VIII sesja – Zarządzanie strategiczne przedsiębiorstwem

w czasach kryzysu – 18-20.11.2009

IX sesja – Zarządzanie projektami – 03-05.12.2009

Miejsce szkoleń: Centrum Konferencyjne CFKT Warszawa, ul. Puławska 15

UWAGA: Certyfikaty Licencji na Zarządzanie i Licencji HR PLUS otrzymają osoby, które odbędą minimum 5 sesji i zaliczą testy po każdej sesji.

www.licencje.infor.pl

Informacje i zgłoszenia:
Marzena Wojtasik-Warczyk
tel.: 022 531 49 66, 510 024 836
marzena.wojtasik@infor.pl

Patronat merytoryczny i medialny:

**personel
zarządzanie**

licencja
HR plus

VIII sesja
HR partnerem w biznesie – 18-19.06.2009

- poznanie możliwości działu HR do wspierania realizacji celów biznesowych organizacji
- weryfikacja skuteczności i poprawności wdrażania metod HRM stosowanych w macierzystej organizacji
- analiza skutecznych modeli komunikacji działań i organizacji działu HR wspierających cele biznesowe

Już od października 2009 zapraszamy do udziału w następnej edycji Licencji HR.

W programie między innymi:

- Prawo pracy
- Motywacyjne systemy wynagrodzeń
- Zatrudnianie i zwalnianie pracowników
- Rekrutacja i selekcja personelu
- Oceny okresowe
- Psychologia w pracy HR Menedżera
- Zarządzanie szkoleniami
- Badanie satysfakcji pracowników
- – zastosowanie, znaczenie i metodologia



Informacje:
Marzena Wojtasik-Warczyk
tel.: (22) 531 49 66, 510 024 836
e-mail: marzena.wojtasik@infor.pl

Akademia Asystentek i Sekretarek

V sesja: 25-26.06.2009
E-korespondencja
Cezary Wojtczak

VI sesja 10-11.09.2009
Negocjacje wewnętrzne i komunikacja z klientami
prof. Zbigniew Nęcki

VII sesja: 08-09.10.2009
Kreowanie wizerunku biznesowego
Robert Bielski, Cezary Fryszkiewicz

VIII sesja: 26-27.11.2009
Budowanie efektywnych relacji ze współpracownikami i klientami – Trening inteligencji emocjonalnej
Cezary Fryszkiewicz

IX sesja: 14-15.12.2009
Zasady savoir-vivre w relacjach biznesowych.
Organizacja spotkań
hrabia Ludwik Plater-Zyberk,
Agnieszka Korach

UWAGA: Certyfikat Akademii Asystentek otrzymają osoby, które odbędą minimum 5 sesji i zaliczą testy po każdej sesji.

Certyfikat rekomendowany przez Europejskie Stowarzyszenie Sekretarek i Asystentek EUMA Poland

Miejsce szkolenia:
Centrum Konferencyjne CFKT,
Warszawa, ul. Puławska 15

www.szkolenia.infor.pl



dobre szkolenia na trudne czasy
najszybsze odpowiedzi, praktyczne porady
www.szkolenia.infor.pl

www.ppoz.edustacja.pl

www.szkolenia.infor.pl



Szkolenie Inspektorów Ochrony Przeciwpożarowej

organizator:

Szkoła Główna
Służby Pożarniczej



partnerzy:



kurs w formule

e-learning

- taniej niż stacjonarnie
- nie wyjeżdżasz na 10 dni z domu
- sam wybierasz godziny kursu