

Raport

5 wyzwań

organizacyjnych
polskiej branży
przemysłowej

2024

WYRAPOPCIE

01

Wstęp

02

Obszary badania

03

Pracownicy

04

Umowy

05

Kontrahenci

06

Reklamacje

07

Sprawy organizacyjne

08

Podsumowanie

„5 wyzwań organizacyjnych polskiej branży przemysłowej” to raport z badań przeprowadzonych na grupie przedstawicieli polskich firm przemysłowych w okresie XII 2023 – II 2024.

”

Skąd pomysł na takie badanie?

W obliczu rosnącej inflacji, napływu nowych pracowników zza granicy oraz ciągłych zmian w przepisach prawnych, polscy przedsiębiorcy stają w obliczu coraz większych wyzwań. Aby lepiej zrozumieć, z czym muszą się zmierzyć, postanowiliśmy przeprowadzić badanie we współpracy z mediami branżowymi.



Który z problemów okazał się najważniejszy dla polskich przedsiębiorców?

Bez wątpienia, częste zmiany w prawie stawiają przed przedsiębiorcami kolejne wyzwania, wymuszając konieczność ciągłej adaptacji ich wewnętrznych procedur. Prowadzi to do sytuacji, w której pracownicy nie są w pełni zaznajomieni z aktualnymi przepisami, a te, które znają, są często napisane w sposób niezrozumiały. W rezultacie, procedury te nie są skutecznie wdrażane w codziennej praktyce biznesowej.

Fragment wywiadu pt.: „Jak prawo może wspierać polski przemysł” z mec. Tomaszem Czapczyńskim

OBSZARY BADANIA

Niniejszy raport ukazuje największe wyzwania organizacyjne polskich przedsiębiorców.

- 01 Pracownicy**

Największym wyzwaniem dla badanych są kwestie związane z pracownikami. W szczególności martwi ich nieprzestrzeganie obowiązujących procedur w firmie.
- 02 Umowy**

Przedsiębiorcy obawiają się potencjalnych problemów wynikających ze źle skonstruowanych umów, a także z ich implementacji w kontekście Przemysłu 4.0.
- 03 Kontrahenci**

Badani napotykać na poważne trudności związane z nieterminowym dotrzymywaniem przez kontrahentów ustalonych terminów umownych, w tym płatności, realizacji serwisu oraz naprawy reklamacyjnej uszkodzonych maszyn.
- 04 Reklamacje**

Przyczyną znaczących trudności jest również niedostateczna znajomość przez pracowników procedur postępowania w przypadku reklamacji.
- 05 Sprawy organizacyjne**

Jednym z głównych wyzwań organizacyjnych dla badanych jest także zbyt duża liczba obowiązujących procedur, co wymaga uporządkowania i optymalizacji.

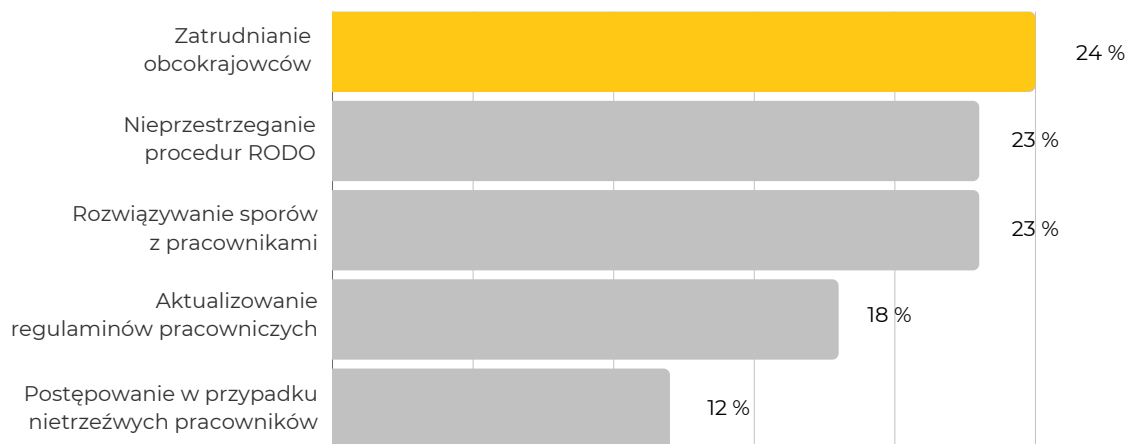
01 Pracownicy

Wybuch wojny na Ukrainie oraz napływ imigrantów postawiły polski rynek pracy i przedsiębiorców przed znacznymi wyzwaniami. Brak znajomości kultury organizacyjnej, zasad pracy oraz języka stanowi jedynie fragment problemów związanych z zatrudnianiem pracowników spoza kraju. Równie problematyczne okazują się aspekty prawne, takie jak dostosowanie procedur rekrutacyjnych, zasad zatrudniania obcokrajowców, wydawanie wiz, kart pobytu itp.

Ponadto, respondenci wskazali na problem z nieprzestrzeganiem procedur dotyczących ochrony danych osobowych, a także z kwestiami związanymi ze sporem pracowniczym.

Najmniejszym wyzwaniem dla badanych okazało się postępowanie w przypadku pracowników w stanie nietrzeźwym. To zaskakujące, ponieważ problem ten może prowadzić do zatrzymania całej linii produkcyjnej lub wywołać wypadek, jednak tylko 12% przedsiębiorców uznało go za największe wyzwanie. Wydaje się, że badani dobrze radzą sobie z tym problemem dysponując skutecznymi procedurami.

Które z poniższych problemów stanowią w Pana/i organizacji największe wyzwanie?



02 Umowy

Największe wyzwania dla badanych

Aż 27% respondentów wskazało zapewnienie bezpieczeństwa prawnego-umownego oraz adaptację firmy do wymagań Przemysłu 4.0 jako istotne i jednocześnie najtrudniejsze wyzwania dla swojego biznesu.

Powodem, dla którego te dwa aspekty sprawiają przedsiębiorcom największe problemy, jest brak odpowiedniej, specjalistycznej wiedzy. Badani czują brak pewności w tych obszarach, przez co nie czują się wystarczająco bezpiecznie.

Dalsza analiza ujawniła także inne potrzeby polskich przedsiębiorców, takie jak konieczność bardziej klarownego formułowania zapisów umownych oraz standaryzacji umów poprzez wprowadzenie w firmach:

- gotowych wzorów umów,
- ogólnych warunków umów (OWU/OWS),
- szkoleń dla pracowników, aby mogli samodzielnie negocjować umowy.



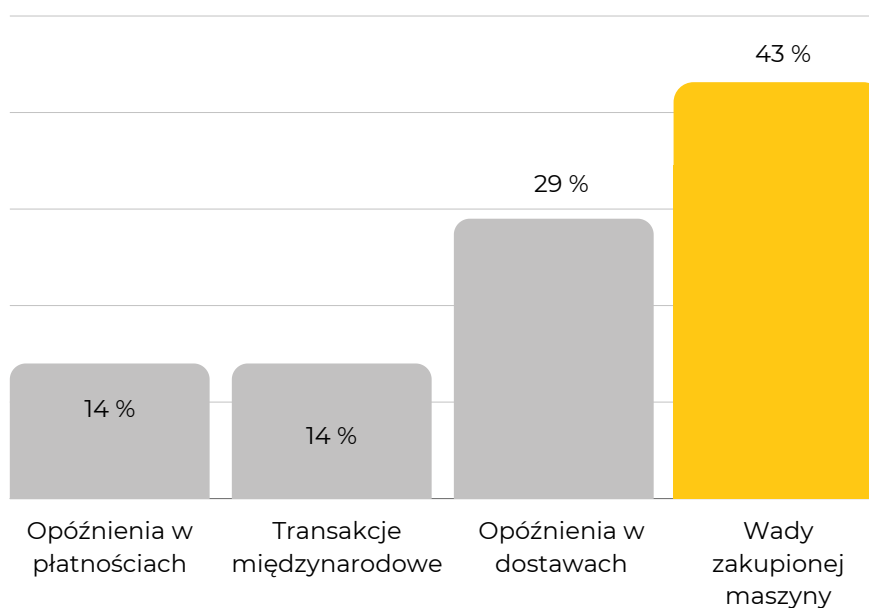
Jeden na dziesięciu respondentów wskazywał na problem nieznaności najważniejszych aspektów negocjowania umów dot. zakupu drogich maszyn.

03 Kontrahenci

Badania wykazały istnienie istotnych ryzyk związanych z kontrahentami. Najczęściej wymieniano opóźnienia w płatnościach, dostawach oraz wady w zakupionych maszynach jako główne problemy.

Najczęstszy problem, z którym zmagali się badani, dotyczył zakupu wadliwych maszyn. Pojawiały się wątpliwości co do praw kupującego oraz sposobu postępowania w przypadku opóźnienia w naprawie maszyny.

Które z poniżej przedstawionych problemów stanowią największe wyzwania w Pan/i organizacji?



Przedsiębiorcy wskazywali również na opóźnienia w dostawach, transakcje międzynarodowe oraz opóźnienia w płatnościach jako istotne problemy. Brak dostatecznej wiedzy na temat sposobów zabezpieczenia się umową w celu minimalizacji tego typu ryzyka także stanowi źródło trudności.

04 Reklamacje

Wyniki przeprowadzonego raportu wyraźnie wskazują na problem z brakiem dostatecznej wiedzy pracowników na temat procedur postępowania w przypadku reklamacji. Dotyczy to ponad połowy badanych.

01

Brak przeszkolenia pracowników

Badani zauważyli, że ich pracownicy nie mają klarownej wiedzy na temat właściwych procedur do stosowania w przypadku reklamacji.

02

Nieuzasadnione zgłoszenia gwarancyjne

Tego rodzaju zgłoszenia mogą prowadzić do sporów i kłopotów dla firmy. Respondenci przyznali się przy tym do braku znajomości warunków gwarancji.

03

Kosztowne rozpatrywanie reklamacji

Przedsiębiorcy podkreślali trudności i wysokie koszty związane z rozpatrywaniem reklamacji przez zagranicznych kontrahentów.

Odpowiednie postępowanie w przypadku reklamacji ma kluczowe znaczenie dla każdej firmy, zarówno pod względem operacyjnym, jak i strategicznym. Jeśli pracownicy nie są zaznajomieni z procedurami obsługi zgłoszeń reklamacyjnych, mogą nieadekwatnie reagować na sytuacje konfliktowe, co prowadzi do niezadowolenia klienta, a w konsekwencji nawet do jego utraty.

05 Sprawy organizacyjne

Zbyt dużo procedur

Dla badanych największym wyzwaniem organizacyjnym jest nadmierna liczba procedur, które są niezrozumiałe dla pracowników. Na ten problem wskazało ponad 40% respondentów. Poziom skomplikowania procedur jest również przyczyną trudności w przestrzeganiu ich przez pracowników.

1/5



Co piąty respondent wskazał problem nadmiernego ryzyka prawnego w swojej firmie.

Kontrahenci coraz częściej oczekują od przedsiębiorców przestrzegania własnych standardów etycznych i antykorupcyjnych.

24% badanych uznało, że stanowi to dla nich wyzwanie organizacyjne.

Nieaktualna umowa spółki może stanowić ryzyko dla działalności firmy, zwłaszcza w kontekście zabezpieczenia interesów wspólników na wypadek ich śmierci. Dla badanych nie jest to jednak znaczące wyzwanie organizacyjne, gdyż tylko 8% z nich uznało, że może to stanowić problem w prowadzeniu ich działalności.

Równie niewielu respondentów uznało, że brak wiedzy na temat zmian prawnych jest dla nich problemem. Może to świadczyć o lekceważeniu konieczności dostosowywania regulacji prawnych do nowych wymogów.

Podsumowanie

Analiza wyników badania ujawnia istotne wyzwania, z jakimi musi zmagać się polska branża przemysłowa w codziennym funkcjonowaniu przedsiębiorstw. Jak można zminimalizować te ryzyka?

- 01** Pracownicy są pierwszym punktem kontaktu z klientami. Dlatego należy priorytetowo zainwestować w ich odpowiednie i skuteczne szkolenie dotyczące obsługi klienta oraz przestrzegania zasad organizacyjnych.

Warto wziąć pod uwagę następujące obszary:

1. aktualizacja wewnętrznych regulaminów i procedur,
2. ustalenie skutecznych procedur rozwiązywania sporów,
3. monitorowanie przestrzegania ustalonych zasad przez pracowników,
4. konsultacje z ekspertami prawnymi lub specjalistami ds. zasobów ludzkich.

Dzięki wdrożeniu sugerowanych strategii przedsiębiorstwa mogą lepiej zarządzać zasobami ludzkimi, zwiększyć zaangażowanie pracowników, poprawić wydajność pracy oraz atmosferę organizacyjną.

- 02** Przedsiębiorcy wiedzą, że ich organizacje są obciążone nadmiarem procedur, wynikającym zarówno z przepisów prawa, jak i wymogów korporacyjnych, własnych lub obcych. Niemniej jednak, uproszczenie tych procedur jest w praktyce nie lada wyzwaniem. Kluczem jest zachowanie równowagi między ich liczbą a jasnym sformułowaniem.

Pomóc w tym może:

1. uproszczenie istniejących procedur,
2. skorzystanie z usług ekspertów do weryfikacji poprawności procedur,
3. odpowiednie przeszkolenie pracowników.

Monitorowanie skuteczności stosowanych procedur i ich zgodności z prawem to kluczowe zadanie dla przedsiębiorców. Jednakże zmiana procedur wewnętrznych i ich uproszczenie nie przyniesie rezultatów, jeśli pracownicy nie będą w pełni rozumieli ich treści. W przypadku skomplikowanych procedur warto skorzystać z pomocy zewnętrznych ekspertów, którzy mogą wesprzeć firmę w tworzeniu bardziej zrozumiałych procedur dla pracowników.

- 03** Sporym wyzwaniem dla przedsiębiorców okazują się także umowy zakupowe, umowy ramowe, OWU/OWS. Przedsiębiorcy zdają sobie sprawę, że są one kluczowe w przypadku wprowadzania innowacyjnych rozwiązań w organizacji, jednak nie zawsze odnajdują się we wprowadzanych zapisach i stosują zapożyczone koncepcje .

Aby zmniejszyć ryzyko związanego z umowami, warto:

1. skorzystać z usług specjalistów i skonsultować zapisy umów,
2. przeszkolić pracowników w zakresie treści umów.

Stały kontakt z kancelarią prawną specjalizującą się w obsłudze firm i przemysłu stanowi najlepsze zabezpieczenie. Specjaliści mogą pomóc w sporządzaniu i analizie umów oraz wyjaśnić pracownikom wszelkie niuanse. Przekazanie części obowiązków związanych z negocjacjami umów odpowiednio przeszkolonym pracownikom może usprawnić proces zawierania umów.

- 04** Przedsiębiorcy obawiają się także relacji z potencjalnymi partnerami biznesowymi, szczególnie jeśli chodzi o terminowe dostawy i płatności.

Aby zwiększyć bezpieczeństwo w relacjach z kontrahentami, można:

1. starannie zweryfikować wiarygodność potencjalnych partnerów,
2. ustalić jasne i precyzyjne warunki umowne,
3. zastosować odpowiednie zabezpieczenia finansowe w przypadku opóźnień.

Przed podjęciem współpracy z kontrahentem warto gruntownie zbadać jego rzetelność i reputację. Dokładnie spisana umowa, w której warunki zostaną jasno określone, stanowi skuteczne zabezpieczenie przed nieuczciwymi praktykami. W zależności od charakteru umowy, można również wymagać zabezpieczeń finansowych, takich jak gwarancje bankowe czy zastaw rejestrowy.

05 Problemy związane z reklamacjami, na które wskazywali przedsiębiorcy, wynikają w większym stopniu z braku przeszkolenia pracowników niż samych zgłoszeń reklamacyjnych.

Aby zaradzić temu problemowi, warto:

1. przeanalizować obecne procesy reklamacyjne w celu zidentyfikowania przyczyn problemów,
2. wdrożyć bardziej ustandaryzowane procedury reklamacji,
3. odpowiednio przeszkolić pracowników.

Aby usprawnić organizację firmy w obszarze reklamacji, istotne jest dokładne przeanalizowanie całego procesu reklamacyjnego, uwzględniając zarówno zasady, jak i zgłoszone niejasności. Jeśli reklamacje wynikają z problemów z jakością produktów lub świadczonych usług, należy podjąć działania mające na celu poprawę procesu produkcji. Natomiast jeśli problemy dotyczą oceny reklamacji, konieczne może być zwiększenie standaryzacji procesu, aby pracownicy mieli jasne wytyczne dotyczące postępowania w przypadku zgłoszenia reklamacyjnego.

Od ponad 20 lat wspieramy przedsiębiorców w ich codziennym funkcjonowaniu. Priorytetem dla naszej firmy jest zapewnienie bezpieczeństwa oraz stabilnego rozwoju naszych Klientów. Dlatego też, wierzymy, że informacje zawarte w raporcie będą dla Państwa wartościowe i pomogą w doskonaleniu działalności.

Dziękujemy naszym Partnerom za pomoc w zbieraniu danych.

Prawne wsparcie szyte na miarę Twojej firmy

Kontakt

Kancelaria Radców Prawnych Tomasz Czapczyński sp. k.
Al. gen. Józefa Hallera 78/2
53-324 Wrocław

www.tcrp.pl
tel: 501 806 431
info@tcrp.pl