

# BUDOWANIE PRZEWAGI konkurencyjnej w oparciu o kapitał wiedzy

W DOBIE INTERNETU, MEDIÓW SPOŁECZNOŚCIOWYCH, GOOGLE ADWORDS I CIĄGŁEGO STRUMIENIA INTERMEDIALNEJ REKLAMY ZALEWAJĄCEJ NAS Z RÓŻNYCH STRON, KAŻDYM KANAŁEM PERCEPCJI, MOŻNA ZADAĆ SOBIE PYTANIE: JAK ODDZIELIĆ ZIARNO OD PLEW? SKĄD WIADOMO, CZY DANA FIRMA RZECZYWIŚCIE REPREZENTUJE WYSOKI POZIOM CZY JEDYNIJE MA WSPANIAŁYCH SPECJALISTÓW DO SPRAW MARKETINGU? ODPOWIEDŹ LEŻY W WERYFIKOWANIU POTENCJAŁU I ZAPLECZA PRZEDSIĘBIORSTWA, CZYLI KAPITAŁU WIEDZY I JAKOŚCI, JAKIM DYSPONUJE. PRAWDZIWE UMIEJĘTNOŚCI, DOŚWIADCZENIE I ZAANGAŻOWANIE, CZYLI KNOW-HOW, STANOWIĄ OBECNIE ŚWIĘTY GRAAL POSZUKIWANY PRZEZ WSZYSTKICH PRZEDSIĘBIORCÓW.

TEKST: MGR INŻ. AGNIESZKA HYLA, CENTRUM SZKOLEŃ INŻYNIERSKICH EMT-SYSTEMS SP. Z O.O.



## SKĄD CZERPAĆ WIEDZĘ?

Jeszcze kilkanaście lat temu na to pytanie odpowiadało się bez zastanowienia: z książek. Dzisiaj, kiedy ktoś publikuje książkę branżową, zazwyczaj jest ona pewnym zbiorem informacji, podsumowaniem dokonań różnych naukowców, co tylko czasami oznacza aktualną wiedzę, która jeszcze

nigdzie nie została wdrożona. Najczęściej mamy do czynienia z sytuacją, kiedy książki stanowią swoisty opis już aplikowanych struktur i funkcjonalności, które w firmach pionierskich działają z sukcesem od dłuższego czasu. Jak więc wysunąć się na przód kolejki po know-how? Istnieje kilka różnych dróg pozyskiwania rzetelnej wiedzy, z czego

z najważniejszych z nich korzystają giganci każdego rynku.

## 1. REKRUTUJ WEWNĄTRZ

Bardzo często, kiedy w firmie potrzebny jest pracownik o konkretnych umiejętnościach, nikt nawet nie zastanawia się, czy przypadkiem już takiego nie ma. Dotyczy to

**O eksperta niełatwo. Ponieważ ekspert to nie osoba, która zwie się ekspertem, bądź na takiego kreowana, lecz taka, która posiada багаż różnorodnych doświadczeń, szeroką wiedzę o świecie i dogłębną w danej dziedzinie.**

z pewnością firm średnich i dużych, jednak okazuje się, że nawet firmy małe, zatrudniające kilkunastu pracowników pozwalają sobie na ignorowanie ich kompetencji. Wynika to z faktu, że po zatrudnieniu pracownika na konkretne stanowisko zazwyczaj nie przykładamy zbyt dużej wagi do jego dodatkowych umiejętności, które po pewnym czasie mogą okazać się przydatne. Dlatego też ważnym zwyczajem powinna się stać okresowa rotacja pracowników, np. dzień wymiany, kiedy to przedstawiciele poszczególnych działów zamieniają się obowiązkami na 8 godzin. Poskutkuje to z pewnością lepszym zrozumieniem wewnątrz zespołu, lecz może się także okazać, że w któryś z zespołów kryje się diament, którego akurat potrzebujemy gdzie indziej. Konieczne jest także analizowanie CV już zatrudnionych pracowników przed rozpoczęciem rekrutacji na nowe stanowisko. Pozwoli to nie tylko na oszczędzenie czasu i pieniędzy, lecz także na budowanie morale zespołu, którego członkowie poczują się docenieni za różnorodne cechy i umiejętności, które posiadają.

## 2. ZASIĘGAJ OPINII EKSPERTÓW

O eksperta niełatwo. Ponieważ ekspert to nie osoba, która zwie się ekspertem, bądź na takiego kreowana, lecz taka, która posiada багаż różnorodnych doświadczeń, szeroką wiedzę o świecie i dogłębną w danej dziedzinie. Szczególnie w produkcji i utrzymaniu ruchu o ekspertów jest

niezwykle trudno. Zazwyczaj działają oni w charakterze wolnych strzelców, zakładają jednoosobowe przedsiębiorstwa i jeżdżą pomiędzy różnymi zakładami, świadcząc różnorodne usługi, np. w zakresie napraw serwonapędów, wdrożeń systemów PCS, instalacji oprogramowania, napraw układów pneumatycznych, programowania sterowników czy wdrażania metodologii Lean Manufacturing. Żadne z tych zadań nie jest łatwe i żadnego nie da się wykonać bez uprzedniego przygotowania. Zanim więc zasięgniemy rady eksperta, należy sprawdzić jego referencje – zadzwonić do poprzednich klientów, przeczytać opinie w internecie, zapoznać się dokładnie z zakresem usług i treścią ewentualnej umowy. Wybór osoby, na której będziemy przez pewien czas polegać, należy do najtrudniejszych zadań menedżera. Niejeden życiorys zawiera bowiem obecnie doświadczenia widmo czy sfabrykowane miejsca pracy. Wynika to z mocno konkurencyjnego rynku pracy i chęci wybicia się. Nie tędy jednak droga i choć alternatywne drogi nauki pozwalają na osiągnięcie wysokiego poziomu kompetencji w swojej dziedzinie w młodym wieku, niczym nie da się zastąpić przepracowanych przy maszynie godzin czy czasu spędzonego w środowisku programowania.

## 3. UCZELNIE WYŻSZE

Choć uczelnie wyższe zbierają obecnie coraz więcej negatywnych komentarzy w związku z pewnym impasem

technologicznym, który rozpoczął rządy w tym specyficznym środowisku, wciąż stanowią one istotne kopalnie wiedzy i doświadczenia. Nie każda branża bowiem wymaga wykorzystania nieprawdopodobnych innowacji, a i o takie na uczelniach, szczególnie technicznych, nietrudno. Jeśli więc szukamy pomocy przy opracowaniu metody produkcji, technologii wytwarzania, optymalizacji procesu, czy osoby, która zjadła zęby na danej dziedzinie – warto poszukać w środowisku akademickim. W naszym kraju jest kilka płodnych ośrodków naukowych w większych i mniejszych miastach. Można pokusić się o stwierdzenie, że uczelnia stanowi wartość dodaną dla miasta. Poprawia poziom wiedzy mieszkańców, zwiększa szanse zatrudnienia, wpływa na powiększenie liczby start-upów i dużych firm w okolicy. Bardzo dobrym przykładem jest Politechnika Śląska, dzięki której Gliwice, w którym to mieście ma swą główną siedzibę, rozwinęły się niezwykle w ciągu ostatnich kilkudziesięciu lat. Podobne ośrodki wspomagają rozwój takich miast jak Poznań, Gdańsk, Szczecin, Rzeszów czy oczywiście Wrocław, Kraków i Warszawa. W otoczeniu tego typu miast, czasami w niewielkim oddaleniu, znajdują się strefy ekonomicznie będące siedzibami firm produkcyjnych. Współpraca z pracownikami uczelni technicznych bardzo często okazuje się dla zakładów produkcyjnych optymalnym wyjściem. Możliwe jest także nawiązanie współpracy o obopólnych korzyściach, gdyż firma ma możliwość np. sfinansowania prac nad tematem doktoratu.

## 4. ARTYKUŁY BRANŻOWE, POLSKIE I ZAGRANICZNE

Czytanie czasopism branżowych to jeden z najłatwiejszych sposobów pozyskiwania ciekawej i przydatnej wiedzy. Coraz częściej dochodzi bowiem do publikowania różnych treści przez firmy o podobnym profilu działalności. Pozwala to na skorzystanie z dobrych praktyk i dosłownie uczenie się na błędach innych osób. Każdego w pewnym stopniu obowiązuje tajemnica zawodowa, jednak na łamach czasopism branżowych wymieniamy się opiniami, doświadczeniami, opisami zrealizowanych projektów czy radami

na przyszłość. Tendencja ta ma swoje korzenie w zachodnich korporacjach, opartych o kapitał wiedzy, który należało wzbogacać, obecnie jednak rozwija się mocno także w Polsce. Choć nie wszystkie artykuły są uniwersalne i dla każdego, czytanie prasy branżowej pozwala na pozostawanie na bieżąco z działaniami zarówno partnerów biznesowych, jak i konkurentów, a także podpatrywanie trendów i pomysłów, które gdzieś się sprawdziły. Bardzo często można także odnaleźć rozwiązanie, które poszukiwaliśmy, a w innych źródłach trudno było je odnaleźć, np. konkretny model maszyny czy też oprogramowanie o specyficznej funkcjonalności.

## 5. TARGI, SPOTKANIA, WARSZTATY, SZKOLENIA, KONFERENCJE

W kwestii targów, przedstawiciele branży dzielą się na dwie grupy – entuzjastów i zdystansowanych. Ci pierwsi uważają, że dzięki obecności na targach zawierają mnóstwo przydatnych relacji, mają jedyną w swoim rodzaju możliwość wyjścia do klienta w sposób masowy, zintegrowany i z góry zaplanowany. W myśl złotej zasady sprzedaży, która głosi, iż należy każdemu klientowi dać produkt do rąk, by mógł się z nim zapoznać, targi są areną przedstawiania produktów i usług szerokiej rzeszy słuchaczy – osób, które spacerują, oglądają, rozmawiają, pytają, krytykują, doceniają, dociekają i co najważniejsze – dotykają. Podczas targów można rzeczywiście zobaczyć pracującą maszynę obróbczą zajmującą powierzchnię sporego samochodu, co w normalnych warunkach jest niemożliwe. Obraz tego samego urządzenia w internecie, nawet opatrzony skuteczną funkcją przybliżania, nigdy nie odda tego samego efektu, co maszyna sama w sobie. Dlatego też suma summarum liczba osób biorących udział w targach branżowych nie maleje. Poważna grupa sceptyków głosi jednak teorię, że targi straciły swą efektywność, gdyż nie dochodzi podczas nich do znacznych transakcji i zakupów. To poniekąd prawda – dochodzi do nich bowiem dopiero po pewnym czasie. Po miesiącu, dwóch, pół roku czy roku, kiedy klient – porównawszy

nasz wyrób z innymi, dokonawszy dokładnej analizy i bilansu zysków i strat – decyduje się finalnie na zakup w naszej firmie. To wzrastająca świadomość konsumentów oraz ich odporność na działania marketingowe decydują o opóźnionym czasie reakcji na obecność firmy na targach. Ponieważ jeśli ktoś potrzebuje danej maszyny, to z pewnością będzie na targach obecny.

Podobnie sytuacja wygląda w przypadku konferencji i seminariów. Na rynku wciąż powstają przedsiębiorstwa zajmujące się wyłącznie organizowaniem konferencji, kongresów, seminariów czy warsztatów. Po co? By stworzyć warunki właśnie do wymiany doświadczeń, przedstawienia produktów, wymienienia się dobrymi praktykami i radami, czyli szeroko pojętego networkingu, tak teraz w Polsce modnego w wielu branżach. Dodatkowa zaleta wyjazdów konferencyjnych polega na tym, że podczas takiego wypadu często można się zrelaksować i zapomnieć o trudach codziennej pracy na rzecz poznawania innowacyjnych rozwiązań. Pozwala to na powrót do pracy ze świeżą energią i głową pełną pomysłów. Tożsamy, lecz bardziej rozbudowany efekt, przynosi uczestnictwo w szkoleniach. Trwają one zazwyczaj dłużej niż konferencje, bo kilka dni, bądź nawet ponad tydzień, ponieważ podstawowym celem dobrego szkolenia jest właśnie pozyskanie wiedzy i umiejętności, które później będą mogły zostać z sukcesem wykorzystane w praktyce w zakładzie pracy. Jak sprawdzić, czy warto wziąć udział w danym szkoleniu? Tak samo jak w przypadku weryfikacji kompetencji eksperta – zdobyć i przeczytać referencje,

dowiedzieć się kto jest trenerem i jakie ma doświadczenie, sprawdzić program kursu i porównać go z konkurencyjnymi w odniesieniu do ceny i czasu trwania szkolenia. Sprawdzić lokalizację i możliwości noclegu, a przede wszystkim nie bać się dzwonić i pytać. Wydelegowanie dobrego pracownika na szkolenie może poskutkować nie tylko poprawą efektywności jego pracy, lecz także całego jego zespołu, gdyż spora część wiedzy zostanie z pewnością przekazana dalej, a w konsekwencji zwiększenia bezpieczeństwa pracy i zmniejszenia np. przestojów produkcyjnych. Szkolenia są niezwykle istotnym elementem nabywania przewagi konkurencyjnej w oparciu o wiedzę, gdyż technologia ma to do siebie, że z czasem ulega dezaktualizacji. Dlatego okresowe szkolenia pracowników pozwalają na ich pozostawanie na bieżąco z nowinkami.

Czy więc budowanie przewagi konkurencyjnej w oparciu o wiedzę jest zadaniem łatwym? Z pewnością nie. Wymaga ono dużego zaangażowania ze strony całego zespołu – na jakość składa się bowiem każdy, nawet najmniejszy element działalności, a nie jedynie jej wybrane fragmenty. Dodatkowo, formowanie know-how jest procesem niezwykle czasochłonnym i wymagającym. Ciężka praca daje jednak wspaniałe efekty. Kiedy klienci zaczną nas postrzegać jako sprawdzonego partnera przemysłu, ranga firmy z pewnością znacznie wzrośnie, a pozyskanie nowych konsumentów stanie się łatwiejsze. Pozostaje więc życzyć Państwu cierpliwości i wytrwałości w budowaniu wysokiej jakości w oparciu o wiedzę i kompetencje. ■

## LITERATURA

1. Knapieńska M., Sposoby budowania przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstwa, Zeszyty Naukowe Gnieźnieńskiej Wyższej Szkoły Humanistyczno-Menedżerskiej „Milenium” nr 1(3): Zarządzanie i Marketing 2009, s. 59–69.
2. Karwowski A., Wiarygodność a kryzys zaufania – referencje w promocji firmy, [www.marketing-news.pl](http://www.marketing-news.pl), dostęp z dnia 03.11.2015.
3. Szmít M., Rola uczelni wyższych w procesie rozwoju regionalnego: studium przypadku, Uniwersytet Rzeszowski, Wydział Socjologiczno-Historyczny, Instytut Socjologii, [www.ur.edu.pl/file/29987/21.pdf](http://www.ur.edu.pl/file/29987/21.pdf), dostęp z dnia 03.11.2015.
4. O targach słów kilka, czyli wady i zalety imprez wielkiego formatu, [www.ekleim.eu](http://www.ekleim.eu), blog, dostęp z dnia 03.11.2015.