

Dorota Gubicz-Stachowiak

Akademia Ekonomiczna we Wrocławiu

SYSTEMY INFORMACYJNE WSPOMAGAJĄCE CONTROLLING JAKOŚCI

1. Wstęp

Jakość jest jednym z najistotniejszych elementów współczesnej gospodarki. W czasach gdy rynki zalewane są różnego typu produktami i usługami, przedsiębiorstwa szukają możliwości zajęcia pozycji lidera. Silny rozwój gospodarczy i idący za tym wzrost zamożności ludności sprawiają, że tzw. konkurencyjność nie jest kojarzona już tylko z ceną, coraz istotniejsza staje się również jakość proponowanego produktu lub usługi.

W literaturze pojawiło się wiele definicji jakości, jednak wszystkie prowadzą się do określenia tego terminu jako poprawy, udogodnienia, nowej, doskonalszej formy produktu lub usługi. Istotą jakości jest ogół cech zmierzających nie tylko do zaspokojenia potrzeb odbiorcy, ale również zainicjonowania poszukiwań produktu, który w duchu zasady *kazein* wyprzedzi najśmielsze oczekiwania klienta, spełniając jego wszystkie uświadomione i nieuświadomione wymagania.

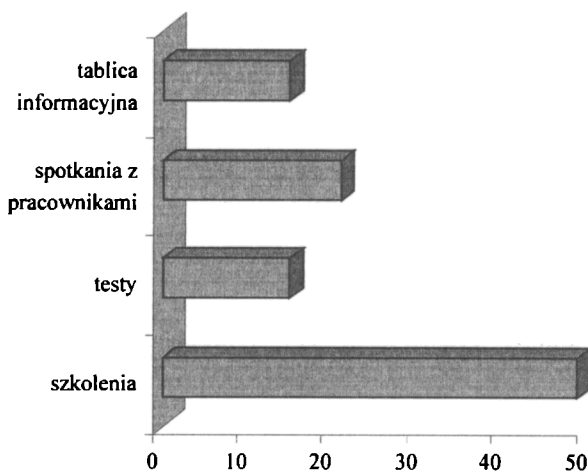
Osiągnięcie ideału nie jest proste. Na sukces składa się wiele czynników. Jednym z nich jest stała kontrola jakości, będąca składową systemu controllingu, który to z kolei stanowi nieodłączny element systemu zarządzania przedsiębiorstwem. Zarówno system controllingu jak i system zarządzania nie byłby w stanie istnieć bez informacji. Informacja to najwyżej cenione dobro obecnego świata. Aby informacja spełniała swoje funkcje, musi zostać w odpowiedni sposób otrzymana, przechowana, zweryfikowana aż wreszcie zinterpretowana i wykorzystana.

W przedsiębiorstwach występuje wiele różnorodnych systemów informacyjnych. System jakości powiązany jest w zasadzie z każdym z nich, ponieważ tylko zasady dobrze pojmowanej jakości wykorzystywane w każdym procesie przedsiębiorstwa prowadzą do sukcesu.

2. Systemy informacyjne

System informacyjny to układ wielu elementów, gromadzący i interpretujący otrzymywane dane. Jest to wielopoziomowa struktura, która pozwala swemu użytkownikowi na transformowanie określonych informacji wejścia na pożądane informacje wyjścia za pomocą odpowiednich procedur i modeli [3].

Jak pisze R. Griffin, systemy informacyjne można podzielić na systemy ręczne i komputerowe. Elementami systemu ręcznego, zwanego również tradycyjnym, są np. kartka, długopis, kalkulator, telefon lub tablica. Systemy takie są wykorzystywane głównie w małych strukturach lub jako nośnik informacji, która zostanie wprowadzona do systemu komputerowego. System ręczny informacji bywa również wykorzystywany w celu przekazania zasad jakości w formie haseł na tablicach czy ulotkach, np. misji i celów przedsiębiorstwa. Przedsiębiorstwo X przeprowadziło w roku 2005 badanie ankietowe wśród swoich dostawców. Jedno z pytań dotyczyło sposobów przybliżania zasad jakości w ankietowanym przedsiębiorstwie – 15% ankietowanych przyznało, że głównym źródłem informacji są tablice informacyjne. Badanie ilustruje rys. 1.



Rys. 1. Sposoby przybliżania zagadnień związanych z jakością w ankietowanych przedsiębiorstwach

Źródło: Dane ankietowe firmy X – analiza oceny dostawców. Wrocław 2005.

Systemy ręczne wykorzystywane są również podczas spotkań. Zapisywane na bieżąco pomysły umożliwiają znalezienie oczekiwanego rozwiązania.

Znacznie bardziej skomplikowany i uznawany za precyzyjniejszy jest system komputerowy.

Zarówno system ręczny jak i komputerowy składa się z pięciu podstawowych elementów:

1) urządzenia wejściowego (klawiatura, skaner, dokument papierowy),

- 2) procesora (procesor organizujący, manipulujący, sortujący i przeliczający dane, kartka z poleceniem),
- 3) urządzenia wyjściowego (drukarka, odtwarzacz wideo, wyświetlacz, inny komputer, maszyna do pisania),
- 4) urządzenia do przechowywania (dysk, taśma, szafa, segregator),
- 5) systemu kontroli (oprogramowanie) [2, s. 680].

Wśród systemów informacyjnych wyróżniamy:

- systemy transakcyjne,
- systemy informacji kierownictwa,
- systemy wspomaganie decyzji,
- systemy informacji najwyższego kierownictwa [2, s. 683].

Rodzaje i opis systemów informacyjnych przedstawia tab. 1.

Tabela 1. Rodzaje systemów informacyjnych

Rodzaje systemów informacyjnych	Opis
System transakcyjny	system przetwarzania danych powtarzalnych: system księgowo-finansowy, system rejestracji zgodności zamówień, system rejestracji dokumentów – dziennik przyjęć, system bankowy
System informacji kierownictwa	komputerowa baza danych, czerpiąca informacje z różnych źródeł, główną zasadą funkcjonowania tego elementu jest możliwość czerpania wiedzy z różnych źródeł i tworzenia odpowiednich raportów „na żądanie” użytkownika, dostęp do bazy ma charakter ograniczony – dostępny dla kadry kierowniczej i wyższego szczebla
System wspomaganie decyzji	system wykorzystywany przez menedżerów w celu rozwiązania problemów decyzyjnych
System informacji najwyższego kierownictwa	dostępny dla najwyższej kadry kierowniczej, interpretuje dane gromadzone w pozostałych systemach i, przetwarzając, dostarcza istotne informacje dotyczące funkcjonowania przedsiębiorstwa

Źródło: opracowanie własne na podstawie [2, s. 683].

Użytkownikami systemu informacyjnego controllingu jakości są:

- pracownicy szeregowi – na poziomie wprowadzania i gromadzenia danych,
- kadra średniego szczebla – generowanie raportów,
- controller – audytor wewnętrzny,
- kadra zarządzająca i kadra najwyższego szczebla.

Pośrednio system informacyjny controllingu jakości ma też odbiorców zewnętrznych, takich jak firmy audytorskie lub komisje certyfikujące.

Funkcja, jaką powinien pełnić system informacyjny controllingu jakości, to przede wszystkim dostarczenie informacji:

- o sposobie przestrzegania procedur,
- o zgodności wyrobu ze wzorem,
- o właściwym poziomie wykonanej usługi,
- o problemach w procesie produkcyjnym.

System ten powinien również umożliwić lokalizację tzw. wąskich gardeł.

System informacyjny controllingu jakości, służąc podejmowaniu właściwych decyzji dotyczących przyszłości produktu, usługi czy wreszcie przedsiębiorstwa, jest wyraźnie powiązany z systemem zarządzania. Ma on za zadanie wspieranie funkcji controllingu. Jego głównym celem jest dostarczenie jednego z najważniejszych elementów – informacji. Informacja ta powinna być dostarczona we właściwym czasie i w jak najbardziej precyzyjnej formie. Winna przedstawiać nie tylko stan obecny, ale również pomagać precyzować wnioski co do przyszłości.

3. Controlling jakości

Controlling jako proces kierowania ma na celu osiągnięcie wyniku na jak najwyższym poziomie. H.J. Vollmuth wyróżnił trzy elementy controllingu:

- 1) planowanie,
- 2) kontrolę,
- 3) kierowanie.

Na etapie planowania tworzone i analizowane są plany dotyczące postępowania w celu poprawy jakości produktów i usług. Swoistym planem bywa również misja przedsiębiorstwa, dla którego jakość jest celem nadrzędnym. Jako przykład można przedstawić Toyotę Motor Poland, gdzie jednym z głównych filarów polityki przedsiębiorstwa jest stałe doskonalenie się. Motorem jego działania jest hasło, iż „nawet najlepsze rzeczy można poprawić”. W misji firmy Stanley widzimy chęć wyeliminowania wszystkiego, „co nie dodaje wartości do produktu finalnego”.

Informacje wykorzystywane na etapie planowania pochodzą ze źródeł zarówno zewnętrznych, jak i z wewnętrznych. Na etapie planowania powstają: plany i polityka jakości, plan audytów i plany kontroli. Etap planowania powiązany jest z kolejnym etapem controllingu – kontrolą.

Etap kontroli to codzienna walka o wyeliminowanie niezgodności na różnych płaszczyznach za pomocą specjalnie do tego stworzonych struktur i systemów; w działach produkcyjnych są to np. karty kontrolne wyrobu, na etapie zakupów – karty niezgodności zamówień z otrzymanym towarem, w dziale sprzedaży – raporty realizacji zamówień, analizy potrzeb klientów czy badania ankietowe przeprowadzane „na wezwanie”, w dziale księgowości i finansów – bilans i analizy finansowe, w dziale kadr – coroczne oceny pracowników itp. W każdym dziale, w każdej komórce przedsiębiorstwa dokony-

wana jest kontrola zgodności działań z przyjętymi wcześniej celami i planami. Kontrola jest punktem, w którym dochodzi do konfrontacji celu z osiągniętym efektem i w ten sposób wykrywane są odchylenia i ewentualne wąskie gardła.

Coraz powszechniej stosowane zasady ISO narzucają przedsiębiorstwom poddawanie się audytom zewnętrznym certyfikującym oraz przeprowadzanie audytów wewnętrznych. Nie są to jednak czynności tożsame z kontrolą. Jak pisze Ł. Karpiel, kontrola to stwierdzenie faktów na podstawie przeprowadzonych pomiarów technicznych, natomiast audyt, oprócz charakterystyk technicznych, obejmuje badanie wpływu procesów, procedur na jakość, a także wskazuje kierunki poprawy [8, s. 102]. Audyty są elementem systemu controllingu związanym z kierowaniem, czynnikiem niezbędnym do osiągnięcia zamierzonego celu. Na tym poziomie wykorzystywane są systemy informacji kierownictwa, wspomaganie decyzji oraz systemy informacji najwyższego kierownictwa. Na tym etapie ustala się punkty wyjściowe do działań zapobiegających zejściu z kursu, aby osiągnąć wspólnie ustalone cele [6, s. 60].

Controlling jakości prowadzi do wykrycia ewentualnych odchyłeń od zamierzonego wyniku, niezgodności z zasadami jakości i do opracowania rozwiązania, które doprowadziłoby do osiągnięcia celu, jakim jest produkt lub usługa wytworzone zgodnie z przyjętymi normami.

Controlling [5, s. 21] jest procesem informacyjno-sterującym. Jest to system charakteryzowany przez:

- zorientowanie na wszystkie aspekty oraz związane z nimi zapisy,
- zdefiniowane procesy, a w nich wyodrębnione ośrodki odpowiedzialności,
- nastawienie na przyszłość i niesprawne procesy.

Zarówno normy ISO, jak i wewnętrzne zarządzenia i procedury przedsiębiorstw zobowiązują je do analizowania swej sytuacji nawet kilka razy w roku. Kierownictwo firmy dokonuje przeglądu systemu zarządzania i przeprowadza inwentaryzację aspektów i celów [5, s. 18]. Aspekt to punkt widzenia, sposób ujęcia problemu, od którego należałoby wyjść, definiując cel.

Bez informacji controlling nie mógłby istnieć. System informacyjny powinien funkcjonować tak, aby umożliwić podejmowanie decyzji. Powinna cechować go jasność i dopasowanie do struktury przedsiębiorstwa. Istotną cechą controllingu jakości jest to, iż wymaga on informacji, która bazuje na danych porównywalnych.

4. Zakończenie

Jakość to stopień, w jakim zbiór inherentnych właściwości spełnia wymagania [7, s. 12]. Jakość nieodłącznie kojarzy się z dążeniem do doskonałości. Na osiągnięcie tej doskonałości składa się szereg zmiennych. Trzeba pamiętać, iż controlling jakości to controlling całej organizacji, controlling wszystkich procesów zachodzących w tym swoistym organizmie, jakim jest przedsiębiorstwo. Aby organizm ten był zdrowy, pro-

cesy te winny być właściwie zaplanowane, kontrolowane i przynosić korzyści. Miejsce informacji w controllingu jakości jest kluczowe dla całego procesu. Właściwie podana i wykorzystana prowadzi do oczekiwanego finału, tj. osiągnięcia zamierzonego celu.

Literatura

- [1] *Controlling w działalności przedsiębiorstwa*, red. E. Nowak, PWE, Warszawa 2004.
- [2] Griffin R.W., *Podstawy zarządzania organizacjami*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005.
- [3] Kisielnicki J., Sroka H., *Systemy informacyjne biznesu. Informatyka dla zarządzania*, Placet, Warszawa 2005.
- [4] Nowak M., *Controlling działalności marketingowej*, PWE, Warszawa 2007.
- [5] Polak A.S., *Controlling jakości – tendencje*, „Problemy Jakości” 2004, nr 2.
- [6] Vollmuth H. J., *Controlling. Planowanie. Kontrola. Kierowanie*, Placet, Warszawa 2003.
- [7] *Zarządzanie jakością*, red. W. Ładoński, K. Szołtysek, AE, Wrocław 2005.
- [8] *Zarządzanie jakością według norm ISO serii 9000:2000*, red. T. Sikora, AE, Kraków 2005.

SYSTEMS OF INFORMATION IN THE QUALITY CONTROLLERSHIP

Summary

The article briefly discusses the problem of control and quality and the role of the information in the Quality Controllership. Good information is the most important thing for the development. It is very important to know how and when to use information which is received.