

УДК 658.56

Левченко Є. - ст.гр. БМ-31

*Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя*

## **ТЕНДЕНЦІЇ ЯКОСТІ В НОВОМУ ТИСЯЧОЛІТТІ**

Науковий керівник: асистент Гринчуцька С.В.

Розвиток та впровадження систем менеджменту якості почали значно прогресувати з введення у 1987 році стандартів ISO 9000. Протягом 90-х роки минулого сторіччя домінантою інноваційної діяльності був "час", а не "якість". Це змінюється у новому сторіччі. Через вичерпність тимчасових резервів часу зв'язок між трьома чинниками трикутника – "якість - вартість - час" стає більш важливим. Рушійні сили змін менеджменту якості такі: глобальна конкуренція; умови праці; міжнародна комп'ютерна мережа; зменшення числа працюючих у виробничій сфері; збільшення числа працюючих у нових видах бізнесу; суспільний сектор; новий суспільний менеджмент та менеджмент якості. У найближчому майбутньому менеджмент якості повинен зробити великий прогрес у зв'язку з введенням версії ISO 9001:2000. Порівняно з версією 1994 року версія 2000 року має велику кількість поліпшень.

Незважаючи на позитивні чинники, існують деякі серйозні небезпечності, що можуть впливати на подальше майбутнє ISO 9001 2000 та схеми сертифікації. Якщо використання ISO 9001 та сертифікація стають необхідними, то все більше і більше компаній вважають менеджмент якості потрібною вимогою, а не фактором успіху. Як наслідок, вони намагаються підтримувати їхню діяльність, пов'язану з якістю, на необхідному мінімумі. Сертифікація стає бізнесом. Через конкуренцію якість сертифікації знижується. Це зменшує вірогідність сертифікатів та руйнує їхню реальну цінність. Необхідно об'єднати зусилля організацій, що вимагають сертифікати (урядові органи, покупці), володарів сертифікатів (постачальники виробники) та сертифікаційних організацій, аби подолати труднощі. Інакше це зашкодить прогресу у глобальній торгівлі та викличе непотрібне збільшення числа аудиторів та вимог.

Спостерігається тенденція до розробки таких формальних моделей для часткових систем менеджменту, як система охорони навколишнього середовища, безпечних умов праці та здоров'я тощо. Стандарти для часткових систем менеджменту існують у доповнення до вже встановлених неформальних часткових систем - фінанси, інформація, персонал тощо. Часткові системи ізольовані одна від одної зі своїми конфліктами та протиріччями у змісті, з дублюванням діяльності через використання різних умов. Щоб покращити їхню ефективність та корисність, вони не повинні бути відокремленими. Дослідження показують, що є три різних шляхи інтеграції приватних систем – "приєднання", "злиття" та "інтеграція". У секторах, де рівень сертифікації високий, інколи навіть 100% (наприклад, для постачальників у автомобільній промисловості), виконання вимог ISO 9001 не є достатнім.

Ніщо і, звичайно, лідерство в якості, не зупиняється у сучасному світі, де швидкий з'їдає повільного і де єдиною річчю, що залишається постійною, є зміна. Покупці більше не висловлюють поняття якості як функції, габарити або характеристики продукту, або ознаки послуги.

Досягнення високих економічних показників в новому тисячолітті вимагає більшого, ніж розвиток деяких додаткових інструментів якості у корпоративних програмах або забезпечення деяких проектів у сфері якості під час ведення компанією бізнес-діяльності. Потрібним є безкомпромісний акцент на високу якість на всіх рівнях, охоплюючи усі наші компанії та власну діяльність.