**Прищепа Вікторія Олександрівна. Організаційно-економічні основи розробки та впровадження систем менеджменту якості випробувальних центрів і лабораторій : Дис... канд. наук: 08.06.01 – 2005**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | Прищепа В.О. Організаційно-економічні основи розробки і впровадження систем менеджменту якості випробувальних центрів і лабораторій. – Рукопис.  Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.06.01 – економіка, організація та управління підприємствами. – Національний університет харчових технологій, Київ, 2005.  Дисертацію присвячено проблемам розробки і впровадження систем менеджменту якості випробувальних центрів і лабораторій. Розроблено концептуальну модель організаційно-економічного механізму менеджменту якості ВЦ і Л. Вперше запропоновано застосування методу „прискореного” моделювання бізнес-процесів ВЦ і Л. Уперше запропоновано до застосування в діяльності ВЦ і Л концепція TPM, яка дозволяє розглядати важливий модуль забезпечення якості випробувань – управління використанням обладнанням. Удосконалено застосування методу бенчмаркинга для бізнес-процесів систем менеджменту якості ВЦ і Л. Запропоновано принципи формування бізнес-процесів з урахування специфічної сфери технічних послуг ВЦ і Л. Розроблено методичний підхід до дослідження показників технічної компетентності та застосування на підставі концепції „Три Р” (ресурс – результат – репутація) рівневого та індексного показника технічної компетентності персоналу ВЦ і Л.  Удосконалено дефініційний апарат сфери менеджменту якості відносно термінів „менеджмент” та „ управління”. Основні положення і результати дисертаційного дослідження впроваджені на практиці. | |
| |  | | --- | | У дисертаційній роботі проведено наукові дослідження та одержано практичні розробки, що стосуються процесу моделювання систем менеджменту якості випробувальних центрів та лабораторій, що дозволяє зробити такі найбільш важливі висновки та пропозиції:   1. Ринкові перетворення у світі ініціюють зміни у системах менеджменту якості підприємств, як у виробничій сфері, так у сфері надання технічних послуг випробувальними центрами та лабораторіями. Аналіз наукових підходів визначає необхідність у моделюванні процесно – орієнтованих СМЯ, які є більш гнучкими і динамічними, наділеними цільовою орієнтацією на потреби споживачів, ураховує зовнішні фактори та ефективно адаптує під них організаційну структуру управління. 2. Дослідження суті дефініційного апарату дозволило визначити що термін „менеджмент” у контексті до „систем якості” є більш характерним, суттєвим та принципово відрізняється від терміну „управління”, який використовується у національних стандартах України. 3. У зв’язку зі зміною умов функціонування ВЦ і Л, переосмисленням ставлення до системи менеджменту якості, ОСУ та факторів зовнішнього середовища, певних змін потребує і концепція управління випробувальним центром і лабораторією. Проведені дослідження дозволили сформувати сучасну концепцію організаційно-економічного механізму системи менеджменту якості ВЦ і Л (ОЕМ СМЯ ВЦ і Л), головною відмінністю якої є поєднання елементів: контролювання та оцінювання реалізації стратегії, вимог нормативних документів та особистих очікувань споживача, компетентності ВЦ і Л, організаційної стратегії управління, життєвого циклу обладнання, організації бізнес-процесів, створення умов та мотивування розвитку професійної компетентності персоналу. 4. Розроблено метод визначення складу та структури управляючих процесів СМЯ ВЦ і Л за методологією „прискореного” моделювання бізнес-процесів. Для цього вирішені такі завдання: визначення внутрішніх та зовнішніх споживачів процесу, перелік основних бізнес-процесів, входи та виходи, функції процесу, регламентування процесів у вигляді вибраного модуля. 5. Моделювання СМЯ ВЦ і Л відбувається під впливом факторів зовнішнього середовища та потребує постійне удосконалення системи. Аналіз інструментальних методів дозволив виявити можливість застосування методу бенчмаркінгу для удосконалення діяльності ВЦ і Л 6. Аналіз визначення потреб у професійному розвитку персоналу ВЦ і Л дозволили визначити основні його якісні та кількісні показники. В роботі запропоновані розрахунки рівневого та індексного показника технічної компетентності персоналу ВЦ і Л та індикатора технічної компетентності.. 7. Проведена у дисертації оцінка стану випробувальних центрів та лабораторій підприємств, підпорядкованих Держспоживстандарту України дозволила визначити потреби у розробці загальнонаціональної концепції розвитку системи оцінки відповідності. 8. У зв’язку з необхідністю єдності в оцінці компетентності ВЦ і Ц, ефективності дії їх СМЯ необхідна гармонізація вимог ДСТУ ISO/IEC 17205 з концепцією TQM. 9. Одною з умов успішного моделювання процесно – орієнтованої СМЯ ВЦ і Л являється ідентифікація бізнес-процесів, управляючих та допоміжних процесів. У роботі запропоновано структура документування процесів, система картування взаємозв’язків процесів та вибір методології документування. Використання методики дало можливість практичної реалізації моделювання СМЯ ВЦ і Л. 10. Однією з умов успішної реалізації процесно - орієнтованого моделювання СМЯ ВЦ і Л є оцінка ефективності ОСУ у складі ОЕМ СМЯ ВЦ і Л. У роботі запропоновані критерії, які дають змогу оцінити стан ОСУ: гнучкість, маневреність, адаптивність. | |