**Рудзінська Ольга Володимирівна. Удосконалення управління якістю в проектах сертифікації дорожніх транспортних засобів : дис... канд. техн. наук: 05.13.22 / Національний транспортний ун-т. - К., 2006.**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **Рудзінська О.В. Удосконалення управління якістю в проектах сертифікації дорожніх транспортних засобів. - Рукопис.**  Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата технічних наук за спеціальністю 05.13.22 – управління проектами та програмами- Національний транспортний університет, Київ, 2006.  Дисертація присвячена підвищенню результативності діяльності органу з сертифікації дорожніх транспортних засобів (ОС ДТЗ) за допомогою розроблення та впровадження методик процесного підходу в системі управління якості послуг і на цій основі покращення вихідних показників роботи.  Розроблені процесна модель управління якістю в органі з сертифікації ДТЗ, методика оцінки чинної системи якості, методологія побудови управління якістю в проекті сертифікації ДТЗ – планування, контролю якості процесів, встановлення внутрішніх та зовнішніх взаємозв”язків процесів. Методологія орієнтована на розвиток організації методами управління проектами. Розроблена оригінальна організаційно-структурна схема управління проекту сертифікації в ОС ДТЗ.  Дослідження управлінських процесів в системі управління якості ОС ДТЗ, впровадження комплексу програмно-інструментальних засобів моніторингу, нестандартних методик, що орієнтовані на безперервне удосконалення організації, сприяло підвищенню стабільності та результативності фунціонування органу з сертифікації та покращення його економічного стану.  Рекомендації щодо форм та методів роботи обумовили позитивну динаміку виконання обсягів робіт відділів ОС ДТЗ та динаміку їх продуктивності праці за час впровадження проекту у 2,28 та 1.9 рази. | |
| |  | | --- | | 1. З аналізу досліджень щодо вирішення проблеми забезпечення якості встановлено, що застосування класичного елементного підходу до систем якості в проекті сертифікації ДТЗ не виключає ризик невизначеності результативності та ефективності в управлінні якістю, тому необхідний новий підхід.  2. Визначено принципи відмінності сертифікації ДТЗ від інших видів послуг, які полягають у міжнародному характері цього виду діяльності, в тому, що ДТЗ є найбільш небезпечний засіб виробництва у світі, в міжнародній кооперації та інтеграції, що й обумовило необхідність дослідження та створення специфічних методів і моделей управління проектами сертифікації ДТЗ.  3. Розроблено методологію побудови етапів управління якістю в проекті сертифікації ДТЗ – планування, контролю якості процесів та встановлено взаємозв’язок планової стратегії поліпшення якості з діяльністю ОС ДТЗ, в основу якої покладено цикл Демінга – PDCA; SDCA.  4. Запропонована концептуальна модель процесного підходу до реалізації послуги з сертифікації ДТЗ є унікальною і відбиває процеси на детальному рівні, але охоплює усі вимоги системи управління якістю, необхідні для проведення в подальшому моніторингу, вимірювання й поліпшення характеристик процесів.  5. Розроблено та реалізовано оригінальну методику оцінювання чинної системи якості ОС ДТЗ, в основі якої - застосування методу розшарування, діаграм Парето, контрольних карт Шухарта і яка орієнтована на врахування потреб замовників, узгодження діяльності виконавців і керівників у межах удосконалення управління якістю в проекті сертифікації ДТЗ.  6. Доведено доцільність створення і підтримки системи оцінювання функціонування програми постійного поліпшення якості проекту послуг та ефективності всього циклу виконання, яка враховує характеристики оптимального поліпшення, зміни у потребах ринку, відхилення від установлених параметрів якості послуг, резерви зниження витрат на поліпшення якості.  7. Впроваджено проект досконалих управлінських процесів, методів забезпечення та статистичного регулювання якості, форм і методів роботи із замовниками в системі управління якістю ОС ДТЗ, який має чіткий термін початку, з визначеними етапами розробки та закінчення, що і обумовило позитивну динаміку продуктивності праці, виконання обсягів робіт відповідно у 1,9 та 2,28 рази за час впровадження результатів дослідження. | |