

### УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОЄКТУ

В сучасній економіці якість та управління нею відіграють стратегічну роль та забезпечують конкурентоспроможність. Без дотримання запланованих параметрів, стандартів якості проектного об'єкту, неможливо досягти поставлених перед проектом завдань і цілей. Тому якість усіх елементів проекту повинна знаходитись у зоні уваги проект-менеджера протягом усіх етапів проектного циклу.

Загалом якість можна охарактеризувати як ступінь відповідності (продуктів, послуг) вимогам. Під вимогами мається на увазі потреби та очікування (покупців, замовників), які загальновідомі і визначені документально, або є загальноприйнятими.

В управлінні якістю проектів можна виділити чотири аспекти:

1. Якість продукту (послуги) проекту. Сутність цього аспекту полягає у визначенні очікувань і потреб споживачів. Досягнення якості продукту (послуги) проекту відбувається шляхом дотримання стандартів якості на всіх етапах, від розробки плану проекту до його переходу до кінцевого споживача.

2. Якість розробки і планування проекту. Досягається шляхом розробки і ведення планової і проектної документації, що в свою чергу дозволяє прогнозувати та контролювати об'єми та терміни роботи, яку належить виконати. Завдяки цьому команда має змогу виконати свою роботу вчасно та якісно.

3. Якість матеріалізації проекту - полягає в чіткому слідуванні нормам та стандартам, а також плану реалізації проекту.

4. Якість ресурсів, які залучаються до виконання проекту - впродовж життєвого циклу використовується максимально якісна матеріально-технічна база.

Загалом, під поняттям "управління якістю проекту" слід розуміти сукупність видів і методів діяльності, що направлені на реалізацію вимог і очікувань замовника і споживачів проектного продукту щодо якості самого проекту і його продукції.

Говорячи про світові стандарти управління якістю, можна виділити систему управління якістю Total Quality Management (TQM). Ця система стартувала в Японії та США, вона практикує присудження нагород компаніям, які досягли виробленої продукції, при цьому береться до уваги не тільки якість продукції (послуги), як кінцевого результату, а й якість організації роботи в компанії, включаючи роботу персоналу.

Слід виділити шість основних принципів TQM:

1. Якість є невід'ємним елементом проекту в цілому, а не самоізолюваною функцією управління.
2. Про рівень якості може свідчити лише споживач, а не виробник.
3. Відповідальність за якість повинна бути адресною.
4. Над якістю продукту мають працювати всі без виключень члени проектної команди.
5. Програма забезпечення та контролю якості - це важлива складова частина загальної політики підприємства.
6. Завжди ефективніше працювати над якістю процесу, ніж над якістю результату.

В управлінні якістю визначну роль відіграє керівництво. Система управління якістю має бути інтегрована в систему управління підприємством в цілому. Керівництво повинно мати чітку позицію щодо даної проблеми та чітко продумати шляхи її усунення. Потрібно вивчити потреби своїх клієнтів та розробити систему показників продукту, які визначатимуть ступінь задоволення цих потреб. Саме цю систему показників слід покласти в основу системи управління проектом і мотивації працівників. Відповідальність за якість слід розподілити між усіма учасниками процесу, працівники мають керуватись не лише зауваженнями свого керівника, а й вчитись самоконтролю.

Управління якістю проекту включає в себе три основні складові: контроль якості, планування якості та забезпечення якості. Планування якості - це в свою чергу формування певних вимог до якості проекту і його продукту та визначення того, які стандарти якості потрібно застосувати до даного проекту і як забезпечити дотримання цих стандартів.

Отже, підводячи підсумок, можемо зробити висновок що, якість – це невід'ємна складова конкурентоспроможності на ринку товарів та послуг, а навички грамотного управління якістю є невід'ємною складовою для менеджера, який прагне успіху для власного бізнесу або розвитку компанії, на яку він працює.

### ЛІТЕРАТУРА

1. Управління якістю іт-проекту [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://studfiles.net/preview/5851333/page:4/>
2. Управління якістю проекту [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: [https://stud.com.ua/21076/menedzhment/upravlinnya\\_yakisty\\_u\\_proektu](https://stud.com.ua/21076/menedzhment/upravlinnya_yakisty_u_proektu)