

**Снітко Є.О.** к.т.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,  
**Шмонденко С.А.** здобувач вищої освіти другого освітнього рівня,  
Луганський Національний університет імені Тараса Шевченка, м. Полтава

## **ДО ПИТАННЯ ВИЗНАЧЕННЯ ЗМІСТУ ДЕФІНІЦІ «ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПРОЄКТУ»**

**Актуальність.** Існує декілька визначень якості. У застарілому 3-му виданні свого новаторського Довідника з контролю якості піонер якості Джозеф М. Юран визначав якість як «придатність до використання». За таким поглядом клієнти визначають використання продуктів (товарів чи послуг), що вони придбали. Організація, яка виробляла продукти, мала зрозуміти потреби своїх клієнтів і розробити продукти, придатні для використання. У Довіднику з якості Джурана, 6-те видання, з'являється переглянute визначення. Тепер якість – це «відповідність до призначення» [3].

Цей новий погляд має стати ширшим за охопленням і більш універсальним у плані застосування, особливо для сервісних організацій, які стали відігравати більш важливу роль у світовій економіці з моменту появи вихідного визначення.

Джуран визнав недоліки такого короткого визначення. Він наголосив, що визначення якості включає два компоненти, які мають вирішальне значення для управління якістю. Якість включає «функції, що відповідають потребам клієнтів».

Ці функції мають, серед іншого, підвищувати задоволеність клієнтів, переважати над конкурентами та підвищувати продаж продукції. Оскільки до дизайну додаються додаткові або найкращі функції, розумно сказати, що вища якість коштує дорожче. Якість також включає «свободу від невдач».

Такий збій може бути помилкою під час виробництва, яка вимагає доопрацювання (знов щось робити), або збій в роботі після покупки, який може призвести до гарантійних претензій, незадоволеності клієнта або жахливих наслідків для користувача. Оскільки відсутність відмов означає відсутність супутніх витрат, розумно сказати, що вища якість коштує менше.

Джуран також проводив різницю між «великим Q» (quality) і «маленьким Q».

Концепція велике Q (Big Q) є пізнішою розробкою, що виникла у 1980-х роках, і її підхід є більш системним. Він використовує більш широкий погляд на якість, яка охоплює цілі підприємства та всю його продукцію. Зазвичай його використовують менеджери з якості та старші менеджери в організації.

Маленьке Q (Little Q) більш обмежена концепція за обсягом та часто орієнтована на окремі продукти чи клієнтів. На цю концепцію зазвичай орієнтуються особи, котрі обіймають технічні чи кадрові посади.

Інститут управління проєктами визначає якість як «ступінь, в якому набір невід'ємних характеристик відповідає вимогам» [5].

Це визначення взято безпосередньо зі стандарту ISO 9000:2005, опублікованого Міжнародною організацією зі стандартизації [4]. Стандарти

серії ISO 9000 є групою міжнародних узгоджених стандартів, що стосуються управління якістю. ISO 9000:2005 – це короткий вступний стандарт, який охоплює основи та словниковий запас. Версія ISO 9000:2015 описує фундаментальні концепції та принципи управління якістю, які універсально застосовуються до таких елементів: організацій, клієнтів, постачальників, розробників стандартів. Тому вельми актуальним на сьогодні є визначення сутності дефініції «забезпечення якості проекту».

**Результати дослідження.** Термін «забезпечення якості» може викликати труднощі, оскільки для різних людей він має різне значення. Нагадаємо, що Джозеф Джуран не включив забезпечення якості у свою трилогію Джурана про планування якості, контроль якості та покращення якості. На думку Джурана, забезпечення якості схоже на контроль якості, але здійснюється іншими людьми. Контроль якості здійснюють особи, які безпосередньо відповідають за виробництво продукції. Забезпечення якості здійснюється людьми, які не беруть участь у виробничому процесі, яким необхідно знати якість продукту. Наприклад, перевірка виробу відповідність вимогам наприкінці виробничої лінії є контролем якості. Перевірка купленого товару на відповідність вимогам на вантажному майданчику є гарантією якості. Ця точка зору, що розглядається через призму контексту проекту, може свідчити про те, що забезпечення якості та контроль якості це те саме.

У процесі планування проєктні групи можуть зіткнутися з необхідністю прийняття рішень за принципом «виробляй чи купи». Вимога проєкту може бути виконана за рахунок внутрішньої роботи з використанням внутрішніх ресурсів та можливостей (make). Це також може бути досягнуто за рахунок купівлі готового товару у зовнішнього джерела за контрактом (купівля). У будь-якому випадку проєктна група несе відповідальність за максимальну відповідність вимогам. Незалежно від того, чи перевіряється ця відповідність наприкінці внутрішнього виробничого процесу або при постачанні продукту зовнішнього виробництва, в очах проєктної групи це все одно є контролем якості.

Керівництво PMBOK® – шосте видання – визначає його забезпечення якості як процес оцінки: «... процес аудиту вимог до якості та результатів заходів щодо контролю якості для забезпечення використання належних стандартів якості та робочих визначень» [2, с. 242.].

П'яте видання, в якому йдеться, що забезпечення якості — це «...застосування запланованих, систематичних заходів щодо забезпечення якості для забезпечення того, щоб у проєкті використовувалися всі процеси, необхідні для задоволення вимог» [1, с. 187].

Це більш раннє визначення пропонувало логічне продовження планування якості. Нове визначення, мабуть, передбачає дещо незалежний процес аудиту, який поєднує результати діяльності з контролем якості. Цей мікс забезпечення якості та контролю якості створює загадку для менеджерів проєктів: якщо забезпечення якості, і контроль якості використовують вимірювання та аналіз виконання проєкту, в чому різниця між ними?

Цей аспект «неприємного терміну» перестав бути тривіальним. Це може бути закладено у природі процесу. Забезпечення якості можна як прикордонну діяльність – міст чи зв'язок – між плануванням якості та контролем якості. В якомусь сенсі це сходиться до планування і може бути включено до планування як останній крок. В іншому сенсі він розраховує на контроль і може бути включений в контроль якості як попередника або початкового кроку. Включення забезпечення якості в інші процеси як піделемент може знизити його загальну актуальність. Щоб бути ефективним, забезпечення якості повинно мати чітке і розумне визначення, яке встановлює його унікальну роль і відрізняє його від інших процесів.

Крім проблем із технічними визначеннями, існує більш соціальна проблема: використання мови. Часто «забезпечення якості» використовується в розмові та листі, коли термін «контроль якості» був би точнішим і правильнішим. Це може бути пов'язано з тим, що люди недостатньо обізнані про різницю між ними. Або, приймаючи еквівалентне значення, люди вважають «впевненість» приємнішим і менш образливим словом, ніж «контроль», який може мати різко негативні особисті асоціації. Нерідко можна почути щось подібне до наступного в робочій області проєкту: «Хто контролювати це, перш ніж воно потрапить до клієнта?». Мета питання – визначити, хто перевірятиме продукт на повноту та правильність перед його доставкою клієнту. Точніше було б питання: «Хто перевірятиме це, перш ніж воно потрапить до клієнта?» Якою б не була причина можливої плутанини, команда проєкту має розуміти різницю між забезпеченням та контролем. Обидва є важливими елементами управління якістю, і обидва необхідні успіху проєкту.

**Висновки.** Коротко, забезпечення якості стосується методів. Це комбінований набір дій, які команда проєкту виконуватиме задля досягнення цілей проєкту. Контроль якості стосується результатів; це моніторинг продуктивності та вжиття заходів за результатами.

#### **Список використаних джерел:**

1. A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide)/ Six Edition. Project Management Institute, 2017. 800 p.
2. Collins M. Pro Project Management with Share Point 2010 <http://www.apres.com>.
3. Juran, J.M. and De Feo, J.A., Eds., Juran's Quality Handbook, 6th ed., McGraw-Hill, New York, 2010, p. 1699.
4. ISO 9000:2005, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary, International Organization for Standardization, Geneva, 2005, p. 38. <http://www.tc.faa.gov/its/worldpac/Standards/iso/iso%209000.pdf>
- 5 Project Management Institute <http://www.pmi.org>