

Друмлі Ю. В.  
студентка ОДАБА  
Керівник доц. Ширяєва Н. Ю.

## УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Розглядаючи якість у контексті сучасної концепції менеджменту, спираючись на принципи управління якістю Total Quality Management, Міжнародний стандарт ISO 9000, виділимо в управлінні поняття якості. Якість — це «ступінь, в якій сукупність власних характеристик об'єкту відповідає вимогам» [3, с. 19].

Відповідно, якість проекту — це ступінь відповідності сукупності його характеристик вимогам проекту. Важливим елементом в управлінні якістю проекту вважається можливість в результаті аналізу, що проводиться в межах управління змістом проекту, перетворити потреби, побажання та очікування учасників проекту у вимоги. Управління якістю проекту охоплює всі фази і етапи проекту: від вихідного формулювання типу проекту, через процеси проекту, управління проектною командою, результати проекту і до завершення проекту. Якість, через досягнення відповідності потреб замовників, забезпечує довгострокову успішність проекту [1, с. 57].

Фахівцям з систем управління виробничих процесів добре відомий «Цикл Шухарта-Демінга» (Цикл PDCA, часто використовується назва Цикл Демінга) — модель безперервного поліпшення процесів управління виробничими (і не тільки) процесами. Цикл PDCA: Планування — встановлення цілей і процесів, необхідних для досягнення цілей, планування робіт по досягненню цілей процесу і задоволення споживача, планування виділення і розподілу необхідних ресурсів. Виконання — виконання запланованих робіт. Перевірка — збір інформації та контроль результату на основі ключових показників ефективності (KPI), що вийшло в ході виконання процесу, виявлення та аналіз відхилень, встановлення причин відхилень. Вплив (управління, коректування) — прийняття заходів щодо усунення причин відхилень від запланованого результату, зміни в плануванні та розподілі ресурсів [2, с. 181].

Одним із сучасних авторів фундаментальних принципів управління якістю був американський вчений, статистик і консультант з теорії управління якістю Демінг Вільям Едвардс (William Edwards Deming), також відомий як Едвард Демінг, — за іменем якого і названо «Цикл PDCA». Розглянемо 14 принципів управління Демінга: 1. Постійність цілі 2. Нова філософія 3. Покінчити із залежністю від масового контролю 4. Покінчіть з практикою закупівель за найдешевшою ціною 5. Покращуйте кожен процес 6. Введіть у практику підготовку та перепідготовку кадрів 7. Заснуйте лідерство 8. Проганяйте страх 9. Зруйнують бар'єри між підрозділами, службами, відділеннями 10. Відмовтеся від порожніх гасел і закликів 11. Усуньте довільні числові норми і завдання 12. Дайте працівникам можливість пишатися своєю працею 13. Заохочуйте прагнення до освіти 14. Прихильність справі підвищення якості і дієвість вищого керівництва У практичній діяльності цикл PDCA застосовується багаторазово з різною періодичністю. При виконанні основної діяльності цикл PDCA застосовується з періодичністю циклів звітності та планування. При виконанні коригуючих дій тривалість PDCA може бути менше або більше тривалості циклів звітності та планування та встановлюється в залежності від характеру, обсягу, тривалості і змісту заходів щодо усунення причин відхилення [2, с. 64—75].

### **Список використаних джерел:**

1. Бушуев С.Д. Управление проектами: Основы профессиональных знаний и система оценки компетентности проектных менеджеров [Текст] / С.Д. Бушуев, Н.С. Бушуева (National Competence Baseline, NCB UA Version 3.0) // К. : ІРІДІУМ, 2006. — 208 с.
  2. Генри Р. Нив Пространство доктора Деминга. Принципы построения устойчивого бизнеса [Текст] Альпина Бизнес Букс, Русский, 2005. — 376 с.
  3. ДСТУ ISO 9000-2001. Системи управління якістю. Основні положення та словник. [Текст] К. — Держстандарт України. — 2001. — 27 с.
- Ключові слова: управління якістю, цикл PDCA Key words: PDCA cycle, quality management