

УДК 004.9+005.5

*Лавренюк Б. В., здобувач вищої освіти;
Потапова Н. А., канд. екон. наук, доцент,
доцент кафедри інформаційних технологій,
Донецький національний університет імені Василя Стуса*

РОЛЬ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ДОСЯГНЕННІ УСПІХУ ІТ-ПРОЄКТІВ

Ключові слова: ІТ-проект, системний підхід, управління якістю проекту, процеси, стандарти якості ISO, ризик-орієнтоване мислення.

Вступ. Питання якості розглядається як одне із базових елементів управління сучасними ІТ-проектами, які у сучасному світі інформаційних технологій є дієвими інструментами з реалізації проектно-орієнтованого методу управління основними задачами галузі. Високий рівень технічної складності і все більші темпи змін є джерелом виникнення ринкових ризиків продуктового ІТ та користувацьких вподобань. Управління якістю відіграє критичну роль з огляду на забезпечення ключових вимог ІТ-проектів та їх відповідності строкам виконання робіт і дотримування розмірів бюджетних обмежень. Управління якістю виступає ключовим фактором для досягнення успіху ІТ-проектів, надаючи необхідні інструменти для їх реалізації.

Актуальність. Необхідність визначення ролі ключових характеристик системи управління якістю ІТ-проектів обмовлена їх впливом на фінансові результати та адаптацію технологій до ринкових умов.

Формування системи управління якістю в ІТ-проектах вимагає використання системного підходу до контролю процесів та забезпечення відповідності проектних рішень передбаченим стандартам і вимогам. Основною метою цього процесу є забезпечення надійності та ефективності системи, зменшення ризику виникнення помилок, а також підвищення задоволеності клієнтів. Орієнтиром для досягнення цілей є запровадження міжнародних стандартів якості ISO 9000.

Стандарти ISO 9000 встановлюють категорії, критерії та основні визначення системного підходу до управління якістю в ІТ-проектах. Це означає, що якість враховується не як окремий аспект, а як інтегральна частина всього проекту. Підхід сприяє відсутності недоліків та помилок у роботі, а також забезпечує послідовність проектних процесів, їх моніторинг та аудит.

Управління якістю розглядається в межах процесного управління як основна організаційна вимога з координації технологічними процесами та відповідності продукту вимогам користувачів. Водночас ризик-характеристики мають визначати ризик-орієнтоване мислення, направлене на визначення чинників відхилення від заявленого рівня якості продукту.

У межах міжнародних стандартів ISO 9000 виділяють такі фази управління якістю проекту [2]:

1. Планування якості. На цьому етапі передбачено встановлення цілей, стандартів та процедур, які будуть використовуватися для досягнення результату проекту, в межах виділених ресурсів, фінансування та технологій.

2. Забезпечення якості. На цьому етапі передбачаються оцінки процесів, діяльностей з метою перевірки їх відповідності вимогам якості.

3. Контроль якості. На етапі впроваджуються дисциплінарні і запобіжні заходи для вирішення проблем з якістю та забезпеченням досягнення встановленого рівня якості проекту.

Цей підхід дає змогу сформувати чітку систему якості ІТ-продукту та сервісу, що проектується та розробляються у межах ІТ-проекту. Застосування стандартів ISO 9000 посилює внутрішню та зовнішню комунікацію в ІТ-проектах, що є ключовим фактором успіху. Вони визначають чіткі процедурні елементи комунікації та відповідальності за неї, забезпечуючи цим високий рівень розуміння між учасниками проекту.

Перевагами системи управління якістю є [4]:

1. Підвищення ефективності проекту. Виникає більше можливостей досягти своїх цілей та створити продукт високої якості, що сприяє поліпшенню результатів проекту, як-от збільшення задоволеності клієнтів, підвищення продуктивності та зниження витрат на проект.

2. Підвищення задоволеності клієнтів. Управління якістю гарантує, що готовий продукт відповідає вимогам і очікуванням клієнта.

3. Зниження витрат на проект. Виявлення та вирішення проблем з якістю на початкових етапах проекту може сприяти скороченню витрат.

4. Покращення морального клімату проектною командою. Сутність зміцнення морального клімату в ІТ-команді обґрунтовується тим, що за умови запровадження ефективної системи якості члени команди більше схильні відчувати себе визнаними і компетентними, внаслідок чого очікується зростання рівня мотивації і задоволення від виконаної роботи.

Висновки

Управління якістю в ІТ-проектах на засадах використання стандартів ISO 9000 є важливим складником успіху в ІТ-сфері. Системний підхід до управління якістю сприяє покращенню ефективності, зниженню витрат та підвищенню моралі команди проекту, що робить їх конкурентоздатними та успішними.

Список використаних джерел

1. Кузьмініх В. О., Тараненко Р. А. Основи управління ІТ проектами: навч. посіб. для студ. спеціальності 122 «Комп'ютерні науки». Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2019. 75 с.
2. Національний стандарт України. Системи управління якістю. Вимоги. ISO 9001:2015. Київ: ДП «УкрНДНЦ», 2016. 22 с.
3. Cagnazzo L., Taticchi P., Fuiano F. Impacts of ISO 9000 on business performances: a literature review. University of Perugia, Perugia, Italy. 2013.
4. Alharthi G., Khayyat M. The Role of Quality Management in IT Project Management. *SAR Journal*. June 2022. Volume 5, issue 2. P. 105–110, ISSN 2619-9955, DOI: 10.18421/SAR52-06.