



Управление качеством проекта

НИУ ВШЭ Подготовительное
отделение магистратуры

к.т.н., доцент,

Ставицкая Наталья Борисовна

Управление качеством проекта.

Структура курса

Лекции

Семинары

Самостоятельная работа

Зачет.

Основные темы курса

- Основные понятия, термины и определения в области управления качеством проекта.
- Требования, предъявляемые к качеству
- Основные принципы и подходы в области управления качеством.
- Принципы Эдварда Деминга
- Планирование, обеспечение и контроль качества при управлении проектом.
- Основные методы и средства в области управления качеством

Основные понятия и определения

- **Качество** – философская категория, выражающая существующую определенность объекта, благодаря которой он является именно этим, а не иным. Качество – характеристика объектов, обнаруживающаяся в совокупности их свойств. (Большой энциклопедический словарь).

Динамика понятий качества

Аристотель (IV в. до н.э.)

-  Различие между предметами.
-  Дифференциация по признаку «хороший» - «плохой»

Гегель (XIX в н.э.)

- Качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность, так что нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет это качество.

Динамика понятий качества

Китайская версия – иероглиф, обозначающий качество, состоит из двух элементов – «равновесие» и «деньги».

Шухарт (1931 г.) – качество имеет два аспекта:

- Объективные физические характеристики;
- Субъективная сторона: насколько вещь хороша.

Динамика понятий качества

Исикава К. – качество- свойство, реально удовлетворяющее потребителей.

Джурен Дж. –

 Пригодность для использования (соответствие назначению).

- Субъективная сторона: качество есть степень удовлетворения потребителя.

Динамика понятий качества

ГОСТ 15467 -79



«Совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»

ГОСТ ISO 9000-2011

- « качество – степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям»

Динамика понятий качества

- Качество продукции и услуг организации определяется способностью удовлетворять потребителей и преднамеренным или непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны (ГОСТ Р ИСО 9000-2015)

Система менеджмента качества (ГОСТ Р ИСО 9000-2015)

- Система менеджмента качества включает действия, с помощью которых организация устанавливает свои цели и определяет процессы и ресурсы, требуемые для достижения желаемых результатов.

Система менеджмента качества управляет взаимодействующими процессами и ресурсами, требуемыми для обеспечения ценности и реализации результатов для соответствующих заинтересованных сторон.

Система менеджмента качества позволяет высшему руководству оптимизировать использование ресурсов, учитывая долгосрочные и краткосрочные последствия их решений.

Система менеджмента качества предоставляет средства управления для идентификации действий в отношении преднамеренных или непреднамеренных последствий в предоставлении продукции и услуг.

Управление качеством проекта

- Качество
- Стоимость
- Время

Ключевые характеристики проекта

Два аспекта управления качеством проекта

-  Качество процессов проекта
 - Качество продукта.

Управление качеством проекта

- *Достижение необходимого качества*, за которое отвечает руководство по разработке проекта, *требует*, чтобы взятые обязательства по качеству были восприняты на всех уровнях организации, выполняющей проект и отвечающей за применяемые при разработке процессы и за проектируемую продукцию.

Управление качеством проекта

Создание и поддержка качества процессов и проектируемой продукции требуют системного подхода.

Цель – гарантия того, что установленные и подразумеваемые требования заказчика будут поняты и удовлетворены, потребности других заинтересованных сторон поняты и оценены, политика организаций в области качества будет учтена при управлении проектом.

Процессы менеджмента проекта (ГОСТ Р ИСО 10006-2005)

- Менеджмент проекта включает в себя планирование, организацию, мониторинг, управление, регистрацию и выполнение необходимых корректирующих действий во всех процессах проектирования, которые необходимы для достижения целей на непрерывной основе.
- Принципы менеджмента качества (ИСО 9000) должны быть применены ко всем процессам менеджмента проекта.

Принципы менеджмента качества

- Ориентация на потребителя
- Лидерство руководителя
- Вовлечение работников
- Процессный подход
- Системный подход к менеджменту
- Постоянное улучшение
- Принятие решений, основанное на фактах
- Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Принципы менеджмента качества

- ориентация на потребителя;
- лидерство;
- взаимодействие людей;
- процессный подход;
- улучшение;
- принятие решений, основанных на свидетельствах;
- менеджмент взаимоотношений.

ГОСТ Р ИСО 9001 2015

Система менеджмента качества проекта (ГОСТ Р ИСО 10006-2005)

- Управление процессами проекта следует осуществлять в соответствии с системой менеджмента качества .
- Для достижения проектных целей система менеджмента качества проекта должна быть , насколько возможно, взаимоувязана с системой менеджмента качества инициирующей организации.

План качества

- Документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны быть применены к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту.

Эти процедуры обычно имеют ссылки на процессы менеджмента качества и процессы производства продукции.

Ответственность руководства

- Для поддержания результативной и эффективной системы менеджмента качества при проектировании необходимы обязательства и активное участие высшего руководства иницилирующей и проектной организации.

Ориентация на потребителя

- Удовлетворение требований заказчиков и других заинтересованных сторон необходимо для успеха проекта.
- Цели проекта должны быть зафиксированы в плане менеджмента проекта и должны детализировать, что должно быть выполнено (с указанием времени, стоимости и качества продукции) и что должно быть измерено
- При определении баланса между временем, стоимостью и качеством продукции должны быть учтены требования заказчиков.

Руководство

- Высшее руководство инициирующей и проектной организаций должно выполнять лидирующую роль в создании культуры качества

Вовлечение работников

- Для персонала проектной организации, участвующего в проекте, должны быть четко определены ответственность и полномочия.
- Персонал проектной организации должен обладать необходимой компетентностью.
- Для выполнения контроля и управления процессами персонал должен располагать соответствующими инструментальными средствами, методами и технологиями.

Процессный подход

- Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом (ИСО 9000)

При выборе и назначении процессов необходимо идентифицировать :

- Соответствующие процессы проектирования
- Цели процессов проектирования
- Разработать процессы проектирования, прогнозируя будущие процессы жизненного цикла проекта
- Определить взаимосвязи и взаимодействия между процессами

Системный подход к менеджменту

- Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют результативности и эффективности организации при достижении ее целей. (ИСО 9000)

Постоянное улучшение

- Постоянное улучшение деятельности организации следует рассматривать как ее неизменную цель.
- Должна быть разработана система регистрации и анализа информации, полученной при проектировании, для использования в процессе постоянного улучшения.

Принятие решений , основанных на фактах

- Эффективные решения основываются на анализе данных и информации
- Оценки эффективности и продвижения проекта должны быть выполнены для оценки состояния проекта.

Взаимовыгодные отношения с поставщиками

- Организация и поставщики взаимозависимы и отношения взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности
- Требования к процессам и спецификациям поставщиков должны быть разработаны проектной организацией совместно с ее поставщиками.