

Управление качеством проекта

Бессонова Т.Н.
к.э.н., доцент ИЦЭ



Рисунок - Баланс интересов в координатах «качество — сроки — затраты» при реализации проекта

Т а б л и ц а - Конфликт интересов участников проекта в координатах «качество — сроки — затраты»

Субъект	Сроки	Стоимость	Качество
Заказчик	↓	↓	↑
Исполнитель	↑	↑	↓
Руководство исполнителя	↓	↓	↑

Качество — целостная совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности.

Менеджмент качества в рамках управления проектом — система методов, средств и видов деятельности, направленных на выполнение требований и ожиданий клиентов проекта к качеству самого проекта и его продукции.

Четыре ключевых аспекта качества:

1. Качество, обусловленное соответствием рыночным потребностям и ожиданиям.
2. Качество разработки и планирования проекта.
3. Качество выполнения работ по проекту в соответствии с плановой документацией.
4. Качество материально-технического обеспечения проекта на протяжении всего его жизненного цикла.

Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM)

- 1. Обеспечение качества создаваемого продукта (результата) проекта, обусловленное соответствием его заданным спецификациям, корпоративным требованиям по качеству и общепринятым стандартам, ожиданиям заказчика и рыночным потребностям.**
- 2. Обеспечение качества планирования, разработки проектной документации.**
- 3. Качество выполнения работ по проекту в соответствии с плановой документацией.**
- 4. Качество ресурсного (и сырьевого) обеспечения проекта во время всего его жизненного цикла.**

Требования концепции TQM, применимые к управлению проектом

1. Поддержка и участие руководства в управлении качеством.
2. Основное внимание заказчику и потребителям продукта/результата проекта.
3. Стратегическое планирование.
4. Вовлечение всех сотрудников.
5. Подготовка персонала.
6. Качество поставщиков.
7. Информационная система.
8. Оценка эффективности работы системы управления качеством.
9. Качество персонала.

- ***Планирование качества*** предполагает определение того, какие из стандартов качества относятся к данному проекту и продукции проекта, а также определение путей их удовлетворения.

- **Цель планирования качества** — удостовериться в том, что продукт (результат) проекта будет соответствовать планируемым целевым показателям.

Основные подходы при планировании качества

- **Анализ затрат и выгод.** Это анализ выгод от соответствия планируемого уровня качества продукта и процессов управления проектом, а также затрат на его обеспечение.
- **Сравнительный анализ.** Сравнение исполнителей, процессов, работ, оборудования, комплектующих, поставщиков данного проекта с другими аналогичными в компании или за ее пределами.
- **Построение причинно-следственных диаграмм и блок-схем** управленческих и производственных процессов, так называемых паспортных систем.
- **Планирование экспериментов.** Планирование специальных экспериментальных процедур и работ для определения того, какие параметры могут иметь наибольшее влияние на общий результат проекта.

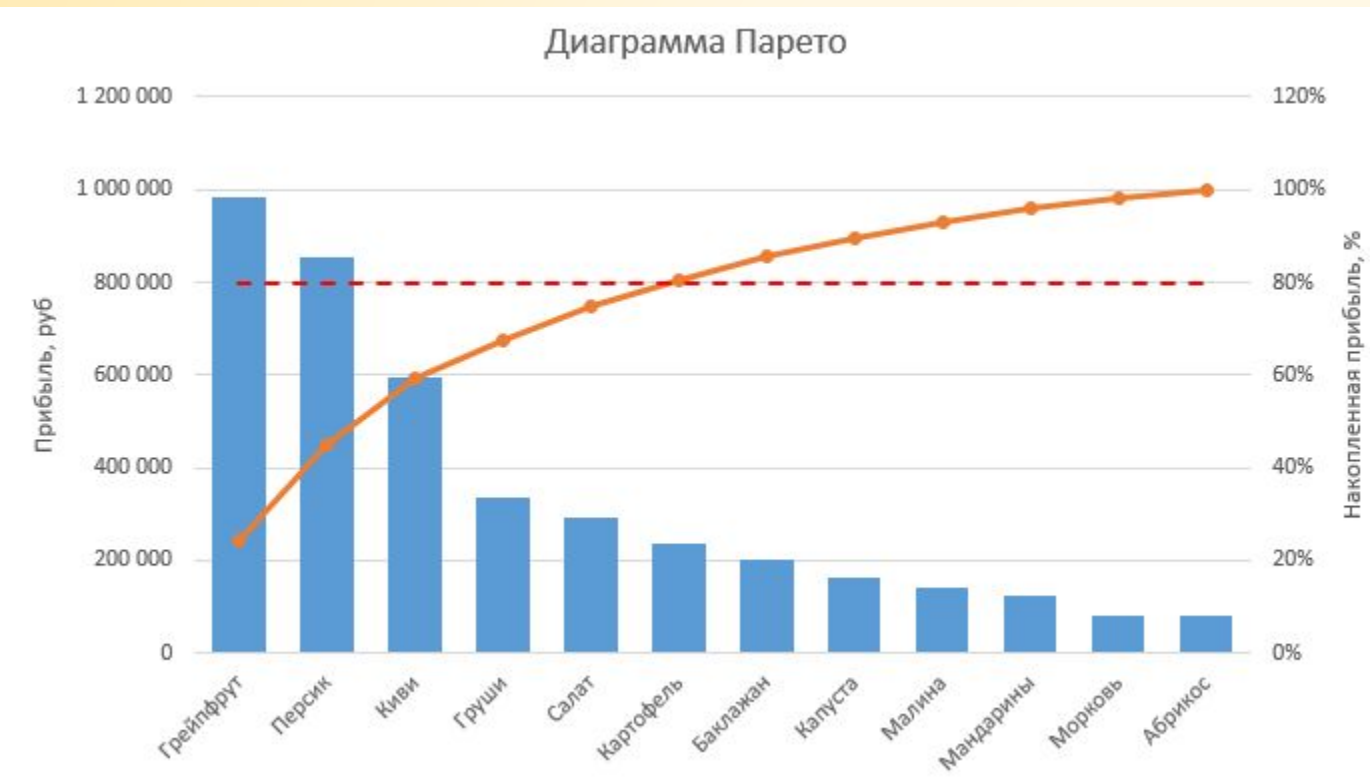
- **Обеспечение качества** — это регулярная проверка хода реализации проекта, осуществляемая в течение всего проекта (в части проектной и предметной деятельности) в целях установления соответствия определенным ранее требованиям к качеству.
- **Входные данные:** план управления качеством (стандарты, технологические карты, проверочные листы) и результаты измерений параметров (данные о качестве, полученные в результате контроля и испытаний).
- **Инструментарий:** плановые и внеплановые проверки, инспекции, иные контрольные и испытательные мероприятия, тестирование.
- **Контроль качества** — это мониторинг конкретных результатов проекта, оценка причин неудовлетворительного выполнения работ. Иными словами, это отслеживание текущих и конкретных результатов деятельности по проекту в целях определения их соответствия стандартам и требованиям по качеству и нахождения путей устранения причин реальных и потенциальных несоответствий.
- **Формы контроля:** аудит, мониторинг, экспертиза.

Основной инструментарий контроля качества:

- 1) диаграмма Парето;
- 2) диаграмма Исикавы (Ишикавы);
- 3) паспортная система;
- 4) аудит и экспертиза качества управления проектом.

Диаграмма Парето

20 процентов усилий дают 80 процентов результата.
Соответственно, оставшиеся 80 процентов усилий дают всего 20 процентов результата.



Эти цифры не абсолютный ориентир. Скорее, относительное правило.

Диаграмма Исикавы (Ишикавы)

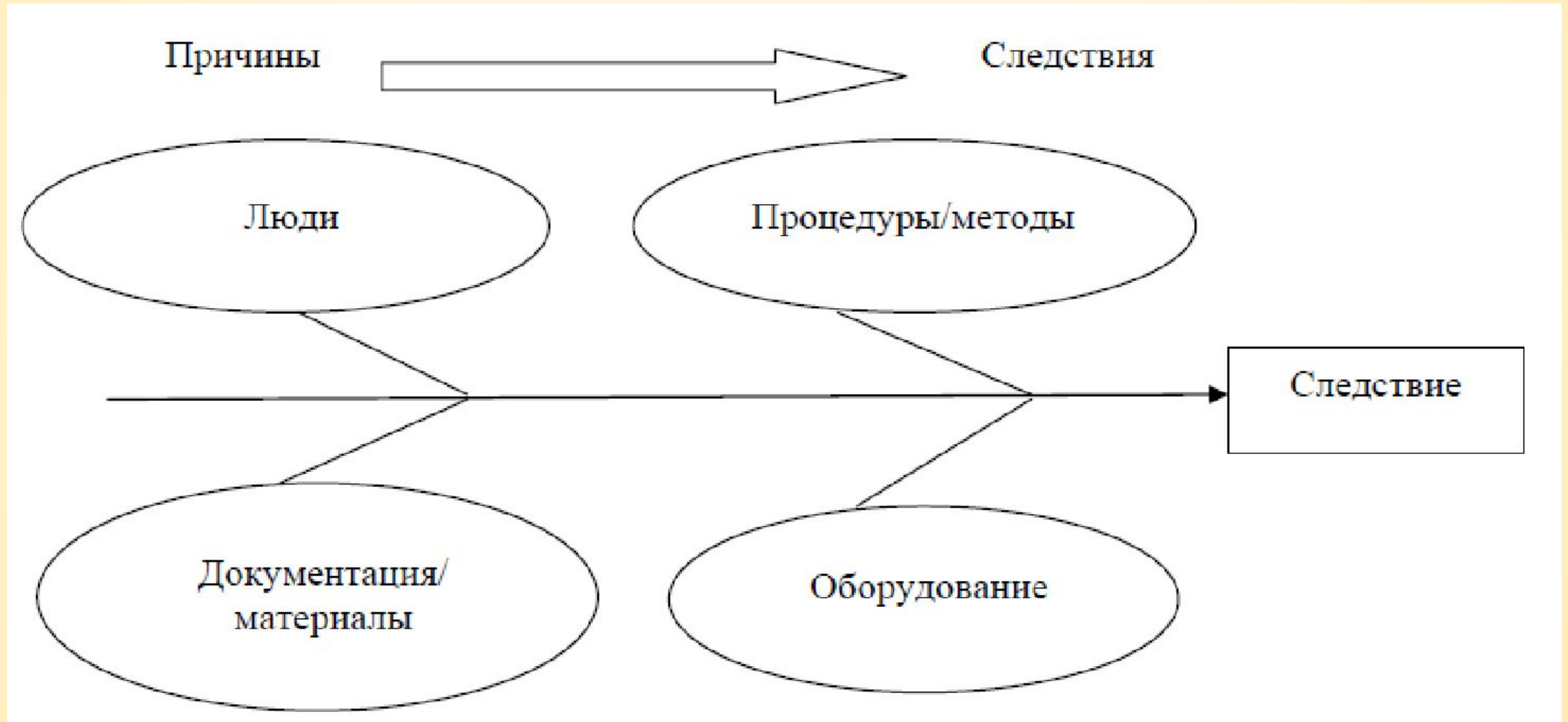
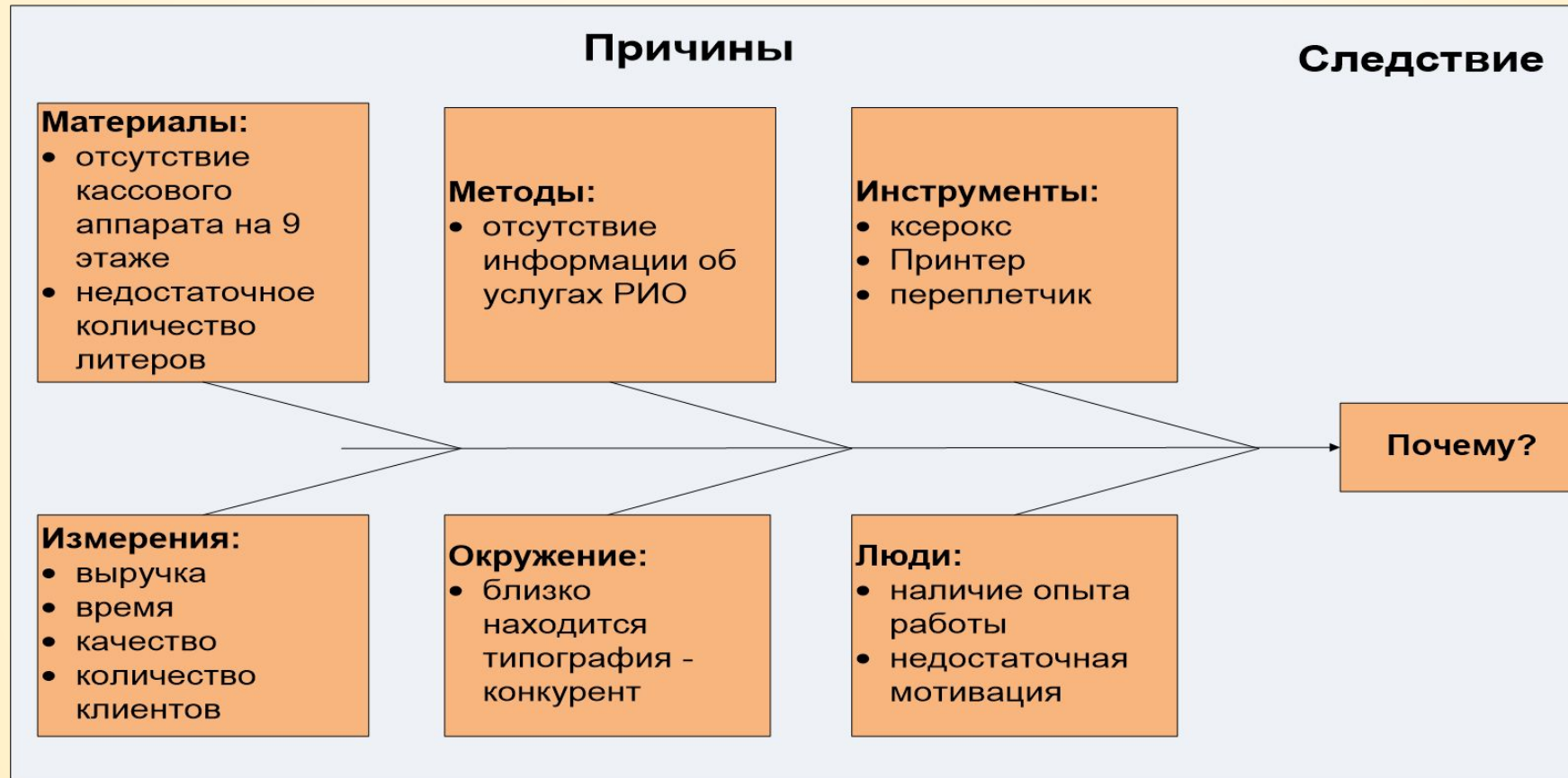


Рисунок - Диаграмма причинно-следственных связей для управления качеством

Анализ причин и последствий (Диаграмма Ишикавы)



- **Паспортная система.** Основной целью паспортной контрольной системы является помощь в осуществлении контроля качества на каждом шаге процесса создания продукта проекта или управления в контрольных точках.

- **Аудит и экспертиза качества управления проектом.**

- Аудит управления проекта — это проверка соответствия деятельности по реализации проекта принятым стандартам управления.
- Экспертиза проекта — это детальный анализ определенных областей деятельности в рамках проекта и составление его общей картины в целях повышения качества выполнения как данного проекта, так и проектов компании в целом

Благодарю за внимание!