Обеспечение Качества Работ Проекта и Контроль Качества Характеристик Продукта

Александр Николаевич Павлов
PhD, PMP®, CPM®, PRIME®

Доцент ИБДА РАНХиГС при Президенте РФ

Генеральный Директор

Школа Управления Проектами

© 2024 Школа Управления Проектами Александра Павлова

Содержание Презентации

- Определение качества проекта
- Основные принципы управления качеством
- Процесс планирования управления качеством
- Концепция стоимости качества
- Аудит качества
- Качество содержания проекта и содержания продукта проекта
- Функции Эксперта по Качеству (QA –Quality Assurance) и Контролёра Качества (QC – Quality Control)
- Инструменты контроля качества
- Выводы и практические рекомендации

Что такое качество?

Качество — это степень соответствия характеристик продукта (услуги) установленным требованиям.

Управление качеством проекта

Основные принципы управления качеством

- Удовлетворение заказчика
- Предотвращение прежде, чем устранение
- Непрерывное улучшение
- Ответственность руководства
- Стоимость качества

Управление качеством проекта

Управление качеством
в равной степени относится к:

- Управлению проектом
- Продукту проекта

Процесс: Планирование управления качеством

Входы:

Устав проекта
План управления проектом
Документы проекта
Факторы среды предприятия
Активы процессов организации

Инструменты и методы:

Экспертные оценки
Сбор данных
Анализ данных
Отображение данных
Планирование тестирования и инспектирования
Совещания

Выходы:

План управления качеством
Метрики качества
Обновления плана управления проектом

Планирование управления качеством

Стоимость качества

Стоимость соответствия

Расходы на предотвращение

- документирование процессов
- обучение
- оборудование
- планирование качества

Расходы на экспертизу

- тестирование
- инспекции
- потери при разрушающем контроле

Стоимость несоответствия

Расходы на внутреннее устранение ошибок:

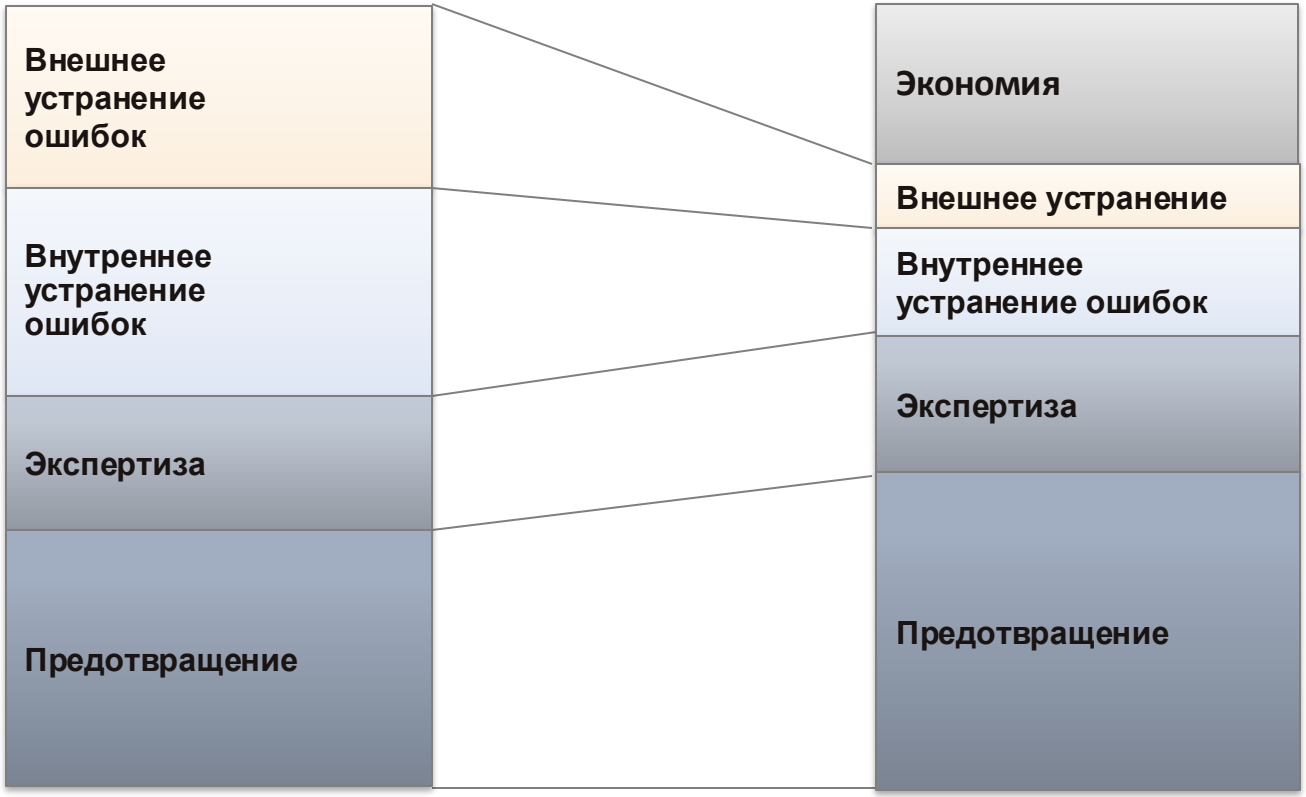
- переделка
- отходы

Расходы на внешнее устранение ошибок:

- компенсации Заказчикам
- гарантийный ремонт
- **потеря доли рынка**

Планирование управления качеством

Снижение стоимости при управлении качеством



Процесс: Управление Качеством

Входы:

План управления проектом
Документы проекта
Активы процессов организации

Инструменты и методы:

Сбор данных
Анализ данных
Принятие решений
Отображение данных
Аудиторские проверки
Решение проблем
Методы совершенствования качества

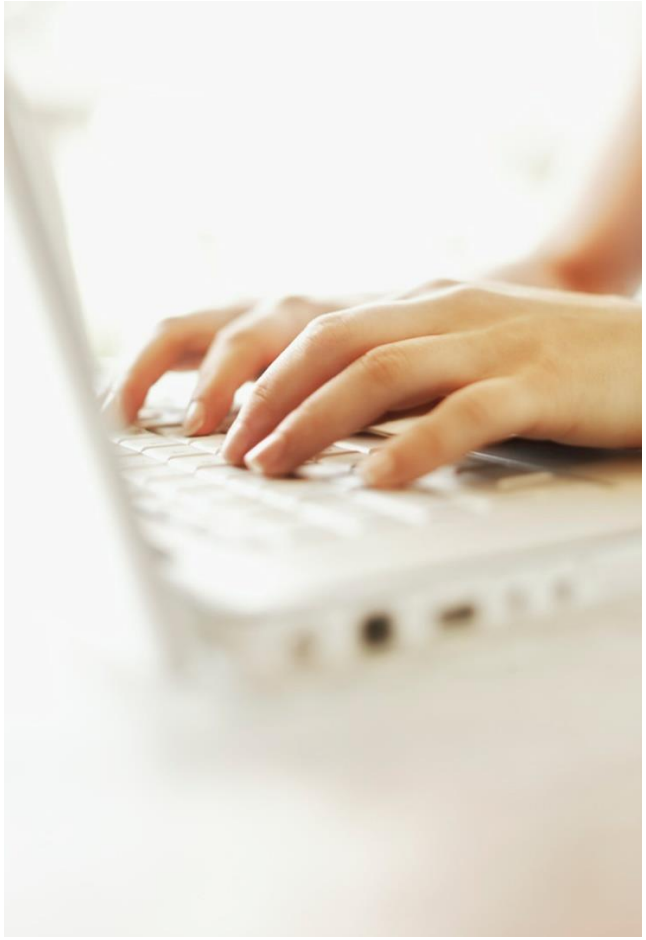
Выходы:

Отчеты о качестве
Документы тестирования и оценки
Запросы
на изменения
Обновления плана управления
проектом

Аудит качества

Цели аудита качества:

- Идентификация всех внедренных хороших и лучших практик
- Идентификация всех несоответствий, расхождений, недостатков
- Распространение хороших практик для подобных процессов всей организации и отрасли
- Проактивное предоставление помощи по улучшению внедрения процессов, направленных на повышение эффективности команды проекта
- Отражение вклада каждого аудита в извлеченных уроках для организации



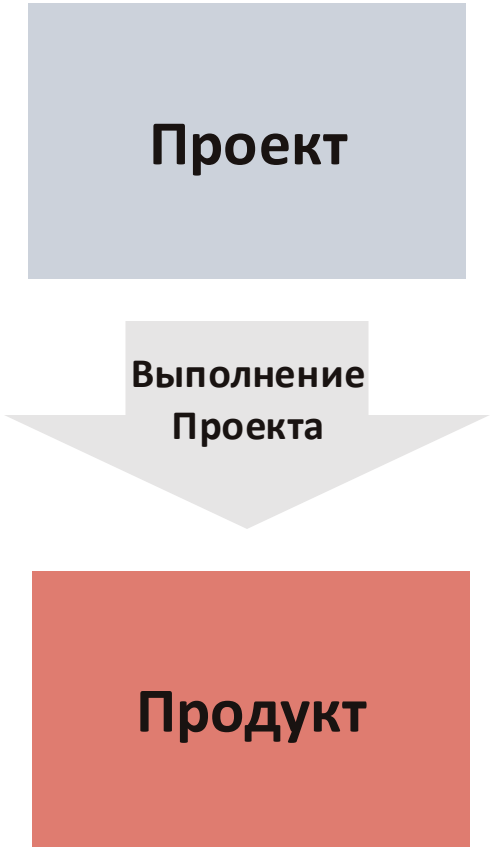
Аудит Работ и Контроль Результатов Работ Проекта

Содержание проекта:

работы (works), которые должны быть выполнены

Содержание продукта:

Характеристики **(features)**, которые должны быть разработаны



Аудит Работ и Контроль Результатов Работ Проекта

Содержание проекта:

работы (works), которые должны быть выполнены

Проект

Выполнение Проекта

Содержание продукта:

Характеристики **(features)**, которые должны быть разработаны

Продукт

Функция **Эксперта по Качеству** (**QA** –Quality Assurance):

Аудит качества работ проекта **(work audit)**

Функция **Контролёра Качества** (**QC** – Quality Control):

Контроль качества результатов работ - характеристик продукта **(check features)**

Управление Качеством

Обеспечение качества проекта является основной задачей независимых Экспертов по качеству, отвечающих за организацию ряда экспертиз проекта:

- **Экспертиза подготовки контракта**
  Определение целесообразности и выполнимости проекта на основе анализа условий и положений контракта до его подписания заказчиком
- **Экспертиза проектного решения**
  Определение технической обоснованности и надежности предлагаемого решения, его соответствия требованиям и ожиданиям заказчика
- **Экспертиза выполнения проекта**
  Определение уровня эффективности работ проекта с точки зрения экономии временных, бюджетных, технологических, материальных и людских ресурсов
- **Экспертиза организации проекта**
  Определение эффективности структуры, состава и коммуникаций в команде проекта

Процесс: Контроль Качества

Входы:

План управления проектом
Метрики качества
Контрольные списки качества
Результаты
Документация проекта
Активы процессов организации

Инструменты и методы:

7 основных инструментов качества
Выборочные оценки
Инспекция

Выходы:

Результаты измерений
в процессе контроля качества
Подтвержденные результаты
Запросы на изменения
Обновления плана управления проектом
Обновления активов процессов организации

Инструменты контроля качества

Контрольные листы

Категория	Проявление	Частота

Гистограмма

Контрольная карта

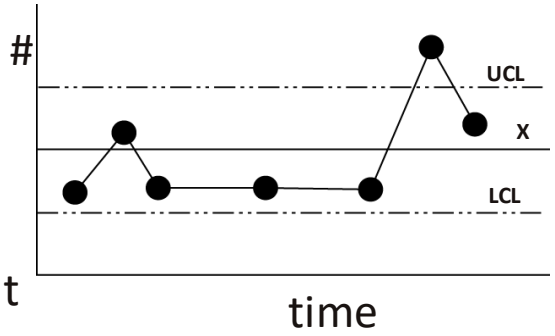
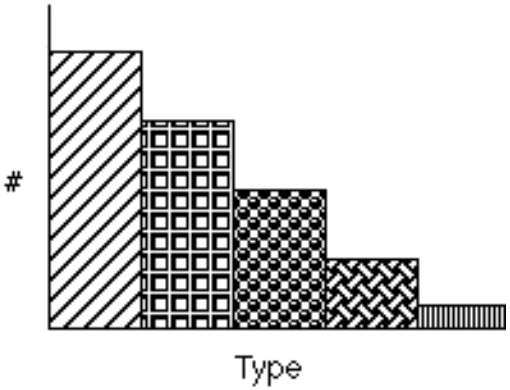


Диаграмма Парето



Причинно-следственная диаграмма

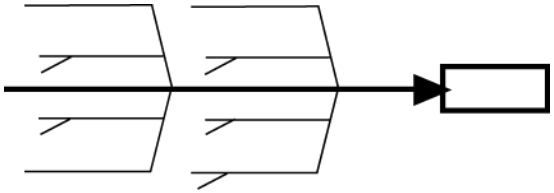
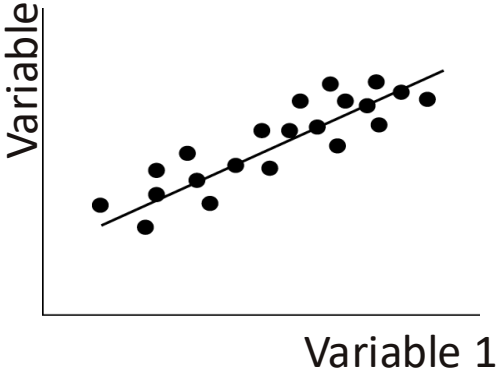


Диаграмма разброса



Выводы и Практические Рекомендации

- Управление качеством в равной степени относится к управлению проектом и к продукту проекта
- Снижение стоимости управления качеством возникает при увеличении затрат на предотвращение падения качества
- Функция Эксперта по Качеству заключается в аудите качества работ проекта и ответственности за проведение четырёх экспертиз проекта
- Функция Контролёра Качества заключается в контроле качества результатов работ - характеристик продукта проекта с помощью использования шести инструментов контроля качества

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Павлов Александр Николаевич

PhD, PMP®, CPM®, PRIME®

www.pavlov-project-management.com

apavlov@apavlov-pm.com

https://t.me/anpavlov56