

## Управление качеством проекта

Галеев Т. Х.

*Галеев Тагир Хазимович / Galeev Tagir Khazimovich – магистрант,  
кафедра экономики, менеджмента и маркетинга,  
факультет менеджмента и маркетинга,  
Финансовый университет при Правительстве РФ, Уфимский филиал, г. Уфа*

**Аннотация:** *исследовано содержание процессов управления качеством проекта. Рассмотрены принципы, заложенные в стандартах ISO 9000:2000 и их соответствие принципам управления проектами. Представлен алгоритм управления проектами, базирующийся на системном подходе всеобщего менеджмента качества.*

**Ключевые слова:** *предприятие, управление проектами, управление качеством, саморегулируемые организации, стандартизация.*

В настоящее время управление качеством проекта, наряду с управлением стоимостью и временем (продолжительностью) проекта становится одной из ключевых подсистем управления проектом, что обуславливает актуальность рассматриваемого вопроса. Качество и управление качеством проектов в современной экономике играют стратегическую роль для обеспечения эффективности инвестиционных программ развития и конкурентоспособности отечественной промышленности [1].

И. И. Мазур в [2] предлагает следующее определение термина качество – это целостная совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности.

Обеспечение качества проекта на высоком уровне - одна из ключевых задач, которая решается на всем протяжении жизненного цикла проекта. Вопрос управления качеством проекта должен решаться системно, для этого применяются принципы, широко используемого в бизнес-практике за рубежом - Всеобщего управления качеством Total Quality Management (TQM).

В общем случае качество можно охарактеризовать соотношением характеристик проекта определенным требованиям. К данным требованиям можно отнести общеизвестные или общепринятые, закрепленные документально потребности и ожидания покупателей и заказчиков.

Наиболее важным аспектом при управлении качеством проекта является трансформация потребностей и желаний участников в требования. Процесс трансформации предполагается выполнять при планировании содержания проекта, а именно, в ходе анализа его участников [3].

Требования потребителей и соответствие им являются предметом стандартизации. Серия стандартов ISO 9000:2000 устанавливает общие требования к системе менеджмента качества любой организации. Наличие сертификата соответствия данному стандарту демонстрирует способность организации предоставлять продукцию, соответствующую высоким нормативным требованиям, а также заинтересованность в повышении степени удовлетворенности потребителя.

В данном стандарте четко выделяются три основополагающих принципа:

- ориентация на потребителя;
- процессный подход;
- постоянное улучшение.

Ориентация на потребителя означает, что качество продукта или услуги определяется как степень удовлетворенности потребителя.

Процессный подход подразумевает наличие у качественно работающей организации установленных процессов, а это значит, что качество процесса предопределяет качество продукта. Установленный процесс должен надежно воспроизводиться, т. е. не быть случайным и рассчитанным на удачу. Он также должен быть определен, т. е. все используемые операции, регламенты, формы документов должны быть детально задокументированы.

Принцип постоянного улучшения требует, чтобы:

- все основные процессы были измеримыми;
- были установлены и определены подпроцессы постоянного улучшения основных процессов.

В связи с тем, что рассмотренные принципы, заложенные в стандартах ISO 9000:2000, отвечают идеологии проектного управления, можно говорить о соответствии управления проектами этим стандартам и о тесной взаимосвязи управления качеством и проектного менеджмента.

Стандарт имеет развитую систему поддержки сертификации, т. е. подтверждения соответствия стандарту. Сертификация производится аудиторами независимых специализированных органов по сертификации, имеющими международную признанную аккредитацию [4].

В общем случае аудит включает в себя следующие пункты:

- проверка наличия установленной документации на выполняемые процессы;
- проверка фактического исполнения в точном соответствии с документами, процессами.

Аудит не подразумевает определения «правильности» процессов, выполняемых данной организацией, т. е. сертификация удостоверяет, что организация делает ровно то, что обещает. Поэтому стандарты этой серии являются гибкими, динамичными и наиболее широко используемыми во всем мире.

Один из наиболее популярных принципов обеспечения качества базируется на системном подходе всеобщего менеджмента качества – TQM. Управление на базе TQM осуществляется в соответствии со следующим алгоритмом.

1. Ознакомление с производством, обследование и формирование специального отчета.
  2. Последующий анализ состояния производства. Выбор системы управления качеством, а также разработка программы качества.
  3. Разработка руководства по реализации программы качества. Описание принципа функционирования и реализации системы управления качеством.
  4. Обсуждение деталей, сроков и организации программы качества и руководства. Внесение необходимых исправлений, принятие решений.
  5. Корректировка общего плана проекта в соответствии с мероприятиями из программы и руководства.
  6. Запуск программы качества и руководства в производство.
- При необходимости:
7. Повторное обследование производства и формирование специального отчета.
  8. Повторный анализ состояния производства. Выбор новой системы или корректировка старой системы управления качеством, разработка новой программы качества.
  9. Разработка нового руководства по реализации программы качества. Описание принципа функционирования и реализации системы управления качеством.
  10. Обсуждение деталей, сроков и организации новой программы качества и руководства. Внесение необходимых исправлений, принятие решений.
  11. Корректировка общего плана проекта в соответствии с мероприятиями из программы и руководства.
  12. Повторный запуск программы качества и руководства в производство.

Представленная схема управления качеством проекта работоспособна и может быть использована на реально действующих предприятиях. TQM представляет собой работу по постоянному улучшению продукции и самого проекта. Отслеживание действий конкурентов, вовлечение в совершенствование продукции всех членов проектной команды и поощрение командного стиля работы играют стратегическую роль для обеспечения конкурентоспособности.

#### *Литература*

1. Асадуллин Р. Г. Основы управленческой экономики предприятия (фирмы): Учебно-практическое пособие. – Уфа: РегТайм, 2012. – 423 с.
2. Управление проектами: Учебное пособие / Под общ. ред. И. И. Мазура. – 2-е изд. – М.: Омега-Л, 2004. – с. 664.
3. Управление проектами: учебник для бакалавров / А. И. Балашов, Е. М. Рогова, М. В. Тихонова, Е. А. Ткаченко; под ред. Е. М. Роговой. – М.: Издательство Юрайт, 2013. – 383 с. – Серия: Бакалавр. Базовый курс.
4. Информационный портал «Саморегулирование». [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://sroportal.ru/sr/>.