**Теоретические основы управление качеством проекта**

1. Концепция управления качеством
2. Стандарты управления качеством
3. Три процесса управления качеством : планирование качества, обеспечения качества , контроль качества
4. ***Концепция управления качеством***

**Качество -** это целостная совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности. Примеры качества: готовность, безотказность, безопасность, надежность.

**Управление качеством** (в рамках управления проектом) - это система методов, средств и видов деятельности, направленных на выполнение требований участников проекта к качеству самого проекта и его продукции.

1. **Стандарты управления качеством**

Как самостоятельная область профессиональной деятельности, управление качеством имеет собственные стандарты, к которым относятся:

ISO9000 (в России ГОСТ Р ИСО 9001-96) - стандарт для обеспечения качества результатов проектов;

ISO10006 - стандарт регламентирует качество осуществления процессов управления проектами.

Стандарты ISO 9000 имеют самое широкое распространение в мире стандартов по системам качества. С 1 января 2002 года введена новая редакция стандартов ИСО 9000:2000:

***ИСО 9001. Система менеджмента качества. Требования***;

МС ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования. (Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. № 471-ст)

***ИСО 9004. Система менеджмента качества. Руководство для улучшения характеристик СМК для повышения эффективности предприятия.***

* ГОСТ Р.21.10006-2005 « Системы менеджмента качества – Руководство по менеджменту качества при проектировании» (Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 сентября 2005 г. N 221-ст)
* ГОСТ Р 54869-2011 «Проектный менеджмент. Требования к управлению проектами» (Утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 декабря 2011 г. № 1582-ст) ГОСТ Р 54870-2011 «Проектный менеджмент. Требования к управлению портфелями проектов» (Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 декабря 2011 г. N 1583-ст)

***Основные принципы управления качеством по стандартам серии ISO 9000:2000:***

* ориентация деятельности Компании на клиента;
* управляемость и наблюдаемость всех процессов Компании;
* вовлечение и мотивация персонала;
* процессное представление всех видов деятельности;
* системный подход к управлению;
* непрерывное совершенствование системы менеджмента качества (СМК);
* достоверность информации для управленческих решений;
* взаимовыгодные отношения с поставщиками.

***Стандарт ISO10006 имеет название "Менеджмент качества. Руководство качеством при управлении проектами".***

**•** МС ИСО 10006:2003 « Системы менеджмента качества – Руководство по менеджменту качества при проектировании» (Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 сентября 2005 г. N 221-ст)

• МС ИСО/ТО10013:2001 Руководство по документированию системы менеджмента качества (Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 октября 2007 г. N 282-ст)

***Основные принципы управления качеством по стандартам серии ISO 10006:1997:***

* ориентация деятельности Компании на клиента;
* ответственность руководства за создание благоприятной среды в отношении качества и непрерывное совершенствование СМК;
* представление проекта как набора запланированных и взаимоувязанных процессов;
* сфокусированность на качестве продуктов и услуг как на необходимом условии соответствия целям проекта;
* процессное представление всех видов деятельности;
* системный подход к управлению проекта в целом.

**Основными процессами управления проектами** по стандарту ISO 10006:1997 являются процессы определения стратегии, процессы управления взаимосвязями в проекте, процессы управления реализацией проекта, включающие управление предметной областью, управление сроками, управление затратами, управление ресурсами, управление персоналом, управление информацией, управление рисками, управление материально-техническим снабжением.

1. **Три процесса управления качеством : планирование качества, обеспечения качества , контроль качества**

Управление качеством проекта осуществляется на протяжении всего жизненного цикла проекта



Рис. 1. Стадии процесса управления качеством

**Стадия "Концепция".** На этой стадии определяется политика и стратегия для обеспечения качества разрабатываемого продукта, удовлетворяющего ожидаемым запросам потребителя.

"**Концепция"** имеет следующие разделы:

* Политика и стратегия качества;
* Общие требования и принципы обеспечения качества;
* Стандарты, нормы и правила;
* Интеграция функций обеспечения качества;
* Требования к системе управления качеством.

**Стадия планирования**. На стадии планирования качества определяются стандарты, которые следует использовать, чтобы содержание проекта оправдывало ожидания участников проекта. Планирование качества включает как идентификацию этих стандартов, так и поиск путей их реализации.

 Ниже перечислены основные задачи стадии планирования:

* определение показателей оценки качества;
* определение технических спецификаций;
* описание процедур управления качеством;
* составление списка объектов контроля;
* выбор методов и средств оценки качества;
* описание связей с другими процессами;
* разработка плана управления качеством.

**Стадия организации**. Стадии организации контроля качества предполагает создание необходимых и достаточных организационных, технических, финансовых и др. условий для обеспечения выполнения требований к качеству проекта и продукции проекта и возможностей их удовлетворения.

**Стадия контроля**. Контроль качества заключается в определении соответствия результатов проекта стандартам качества и причин нарушения такого соответствия.

**Стадии регулирования и анализа**. Стадия осуществления контроля качества предполагает регулярную проверку хода реализации проекта в целях установления фактического соответствия определенным ранее требованиям.

* Сравнение фактических результатов проекта с требованиями.
* Анализ прогресса качества в проекте на протяжении его жизненного цикла.
* Формирование списка отклонений.
* Корректирующие действия.
* Документирование изменений.

**Стадия завершения**. На стадии завершения выполняются сводная оценка качества результатов проекта, завершающая приемка, составление списка претензий по качеству, разрешение конфликтов и споров, оформление документации, анализ опыта и полученных уроков по управлению качеством.

Основными процессами обеспечения качества проекта являются планирование качества, его обеспечение и контроль. Связь этих процессов, их входы и выходы представлены на рис 2



Рис 2 Планирование качества

источникhttps://refdb.ru/look/2687151-p17.html