

ПРИМЕНЕНИЕ ЧЕК-ЛИСТОВ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ПРОЦЕССОВ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРОЕКТА

Аверина Т.А., Черных М.В.

*Российская Федерация, г. Воронеж,
Воронежский государственный технический университет*

Аннотация. В статье анализируется процесс контроля качества проекта в современных организациях. Исследованы основные инструменты, применяемые для эффективного контроля качества, в том числе выявлены их достоинства и недостатки. Среди указанных инструментов отдельно рассмотрено применение чек-листов при осуществлении процессов контроля качества проекта и необходимые для этого условия.

Ключевые слова: управление качеством, контроль качества проекта, инструменты контроля качества, чек-лист.

Успешность любой организации безусловно напрямую зависит от качества реализуемых ею проектов. В настоящее время каждая компания стремится выделиться в лидеры и задержаться на этих позициях, и для получения большего положительного эффекта от производства того или иного товара, особенно в условиях периодической смены номенклатуры, стало логичным и верным применение проектного подхода.

Поскольку проекты в качестве базисных характеристик обладают такими чертами как уникальность, ограниченность во времени, привлечение специалистов разного профиля, особые требования к временным и ресурсным затратам, то применение такого подхода к организации процесса является наиболее оптимальным при реализации определенной номенклатуры товаров и услуг. Так, например, на фабрике производство каждого вида продукта может представлять собой отдельный проект, поскольку требования к производству, маркетингу, логистике и другим бизнес-процессам для этого продукта могут совершенным образом отличаться для другого, казалось бы, аналогичного продукта.

По итогам проекта оценивается успешность его реализации. И не редким случаем бывает, когда из-за ненадлежащего контроля качества, проект оказывается провальным, поскольку ошибки и несоответствия стандартам, допущенные

на разных стадиях реализации проекта, приводят к достаточно серьезным убыткам. [4] Поэтому основным приоритетом для нынешних организаций является выявление ошибок не на финальной стадии реализации проекта, а на более ранних этапах.

Интегрирование процессов контроля качества в проектное управление является особенно важным требованием, как и при любом производстве, поэтому процессам, отвечающим за эту сферу, отведена отдельная роль в проектах.

Реализация процессов управления качеством проекта осуществляется в несколько этапов на протяжении всего жизненного цикла проекта (рис. 1) [6]:



Рисунок 1. Этапы управления качеством проекта

В процессе реализации контроля качества стоит уделить особое внимание принципам управления качеством, сформулированным в ГОСТ Р ИСО 10006-2019 «Менеджмент качества. Руководящие указания по менеджменту качества в проектах» (рис. 2) [2].

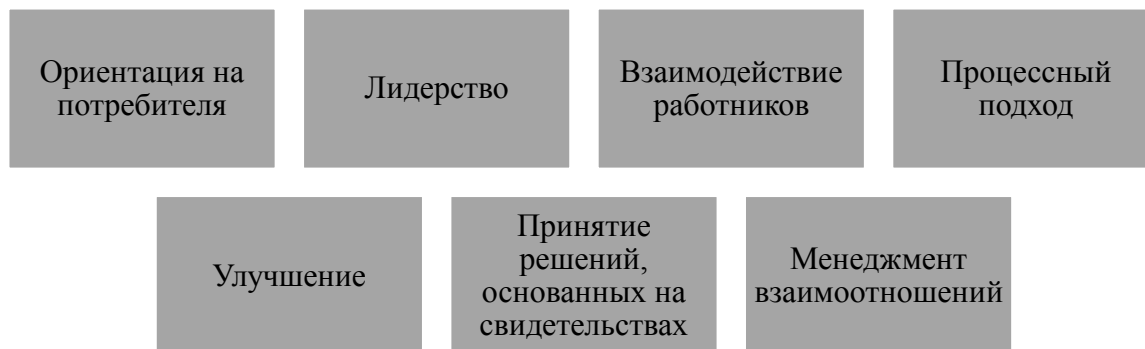


Рисунок 2. Принципы управления качеством

Внедрение внутреннего контроля качества требует тщательной проработки системы и ее инструментов.

Одной из основных задач контроля качества является контроль качества проекта с учетом принятых качественных критериев. Однако стоит отметить, что контроль может осуществляться с определенными затруднениями, если требования к системе изменяются в процессе реализации проекта. [5]

Сам же контроль качества осуществляется на двух уровнях (рис.3).

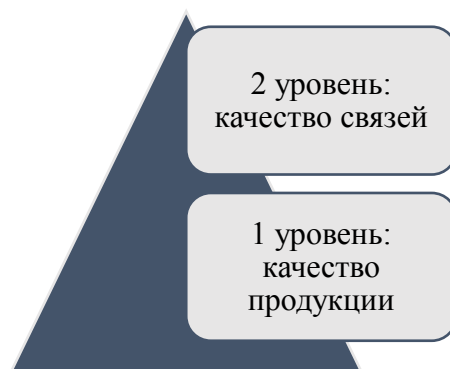


Рисунок 3. Уровни контроля качества

На первом уровне осуществляется проверка качества результата проекта (товаров, работ или услуг). На этом уровне целесообразно использовать статистические методы для анализа результата и прогнозирования дефектов в будущем.

Второй уровень контроля качества предполагает проверку уже соответствующей структуры организации работ, стиля руководства, взаимосвязей между фирмой и поставщиками, а также между фирмой и заказчиками. [2]

Для контроля качества зачастую используются 7 основных инструментов (табл.1) [7].

Таблица 1. Инструменты контроля качества, их достоинства и недостатки

Инструмент	Достоинства	Недостатки
Графики	Универсальность и многофункциональность метода	Отсутствие единого алгоритма по сбору данных; сложность в оценке эффективности применения метода.
Диаграмма Исикавы / причинно-следственная диаграмма	Данный метод позволяет экономить время и ресурсы при повторном возникновении проблемы	Невозможность его использования в качестве инструмента сравнения, а также отсутствие числового анализа
Диаграмма Парето	Диаграмма Парето позволяет наглядно представить данные	На этапе сбора данных возникают трудности, поскольку для осуществления метода требуется большая команда
Диаграмма разброса / диаграмма рассеивания	Диаграммы разброса позволяют определить взаимосвязь между группами данных, определить степень влияния одной на другую и тесноту связи, а также изучить условия протекания процесса	Недостатком метода является узкая область сравнения данных
Гистограммы	Дает первичную оценку однородности данных; наглядное представление характера распределения случайных величин; может осуществляться как командой, так и одним членом команды;	Многообразие форм гистограмм не позволяет исключить ошибку в сборе и предоставлении данных при оценке результатов построенных гистограмм
Контрольные листы	Фиксация и систематизация количественных и качественных характеристик проекта	Частота ошибок при сборе данных
Контрольные карты	Анализ изменения показателей во времени	Предполагается командная работа

Наиболее часто применяют простые статистические методы, поскольку сотрудникам не требуется дополнительного обучения, а достаточно несколько часов для изучения метода.

Одним из видов контрольных листов, применяемым для контроля качества проекта, являются чек-листы (в некоторых источниках так и используется название «контрольный лист») [3]. Данный инструмент не отличается сложностью, однако его внедрение в процесс контроля качества позволяет сотрудникам не упускать из внимания важные детали.

Так называемый «список с галочками» применим в организациях, где утвержден регламент проверки качества (чаще всего при конвейерном производстве). Данный инструмент позволяет определить соответствие предмета проверки всем необходимым требованиям и стандартам.

В рамках контроля качества этот инструмент позволяет осуществлять оценку качества и безопасность производства, сбор и анализ статистических данных, учет нежелательных событий и мониторинг проекта. Для организации они выступают как средства контроля параметров результата, а для сотрудников в качестве руководства к действию и инструмента мотивации [1].

Для внедрения чек-листа в организации при реализации инициированного проекта рекомендуется наличие следующих условий:

1. Регламент контроля качества интегрирован в паспорт проекта и дорожную карту.
2. Наличие единого понимания качества проекта и его критериев как у команды проекта, так и у заказчика.
3. Определена степень контроля реализации проекта.
4. Определены методики расчета показателей проекта.
5. Соответствие всех внутренних нормативных документов требованиям стандартов, а также осуществление проверки документов актуальным редакциям стандартов.
6. Определены планы по совершенствованию процессов контроля качества проекта на период его реализации.
7. Определены требования к команде проекта по соблюдению контроля качества.
8. Учет базы знаний при реализации нового проекта.
9. Инспектирование работ по мере их выполнения.
10. Определены меры ответственности за несоблюдение требований качества проекта.

При формировании чек-листа важно [1]:

- определить тип чек-листа (do-confirm / read-do);

- ограничить количество пунктов (не более 20);
- размещать пункты на одном листе и при цветовой индикации не использовать более 2-3 цветов.

Также стоит отметить, что чек-лист должен быть простым и понятным для сотрудников, которые будут его заполнять.

Чек-листы обладают следующими преимуществами (рис.4):



Рисунок 4 – Преимущества использования чек-листов

В проведенных экспертами опросах три четверти респондентов (75,56%) не сталкивались с использованием чек-листов, а одна четверть (24,44%) встречалась хотя бы один раз. Несмотря на то, что совокупно 68,89% опрошенных считают, что чек-листы содержат все или наиболее значимые обязательные требования, также можно отметить, что совокупно 75,5% опрошенных считают, что чек-листы одновременно содержат избыточные, дублирующие друг друга, устаревшие или отсутствующие в законодательстве требования. [8]

При внедрении указанного инструмента, необходимо учитывать человеческий фактор. Так как все формы чек-листов заполняются людьми, нужно понимать, что любой сотрудник старается избежать отклонений в показателях своей работы, поэтому заполнение чек-листов так же требует определенного контроля (самостоятельно или с использованием электронных сервисов). Так, например, по статистике CEO Service Inspector контролируемое ведение чек-листов снижает количество несоответствий в первый месяц на 27,8 %, за полгода 58,94 %.

Так же компании, опробовавшие автоматизированный инструмент, отмечают, что время проверки и формирования отчета сокращается с 4 часов до 10 минут по каждой проверке при этом, цели проекта достигаются в полной мере.

Анализ применения данного инструмента говорит о том, что существуют некоторые ошибки в заполнении чек-листов, однако их использование приносит положительный результат: позволяет сократить количество ошибок и дефектов, а также эффективно подготовиться организации к проведению проверки качества проекта.

Список литературы

1. Как составить чек-лист и правильно его вести // [blog.calltouch URL: https://blog.calltouch.ru/kak-sostavit-chek-list-i-pravilno-ego-vesti/](https://blog.calltouch.ru/kak-sostavit-chek-list-i-pravilno-ego-vesti/) (дата обращения: 18.02.2020).
2. ГОСТ Р ИСО 10006-2019 Менеджмент качества. Руководящие указания по менеджменту качества в проектах.
3. Гродзенский С.Я. Управление качеством. Учебник. 2-е изд. Проспект, 2018.
4. Полковников О.В., Дубовик М.Ф. Полный курс МВА. Управление проектами. М: ЭКСМО, 2011.
5. Смирнова Г.Н., Тельнов Ю.Ф. Проектирование экономических информационных систем. Часть 1. М: МЭСИ, 2004.
6. Стадии управления качеством: редакция стандартов ИСО // CRM Простой бизнес URL: <https://www.prostoy.ru/20.html> (дата обращения: 20.02.2020).
7. Демиденко А.А., Омельченко И.Н., Коршунов Д.И. Анализ методов оценки и управления процессом контроля качества на производстве // Научная электронная библиотека «Киберленинка». 2015.
8. Эксперты оценили практику применения первых чек-листов // Финконтроль. 01.10.2018.
9. Аверина Т.А., Баркалов С.А., Баутина Е.В. и др. Азбука управления проектами. Старый Оскол: ООО «Тонкие наукоемкие технологии», 2018. 328 с.
10. Контроль за выполнением чек-листов уменьшает процент "косяков" // CEO Service Inspector URL: https://serviceinspector.ru/blog_increase_your_power (дата обращения: 06.05.2020).
11. Кейсы и отзывы // Мерасофт URL: <https://mera-soft.ru/reviews/#18503> (дата обращения: 07.05.2020).

**APPLICATION OF CHECKLISTS IN IMPLEMENTATION
OF PROJECT QUALITY CONTROL PROCESSES**

T.A. Averina, M.V. Chernykh

*Voronezh State Technical University,
Voronezh, Russian Federation*

Abstract. The article analyzes the process of project quality control in modern organizations. The basic tools used for effective quality control are investigated, including their advantages and disadvantages. Among these tools, the use of checklists in the implementation of project quality control processes and the necessary conditions for this are discussed separately.

Keywords: quality management, project quality control, quality control tools, check list.