

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/referat/435647>

Тип работы: Реферат

Предмет: Управление качеством

Введение 3

1. Понятие качества и управления качеством в проекте 5

2. Управление качеством в управлении проектами 9

3. Управление качеством проекта: этапы, методы 15

Заключение 23

Список литературы 25

Введение

Актуальность темы. Реализация проекта должна обеспечивать управление качеством. Здесь качество не всегда означает совершенство и высокое качество услуг, а поддержание постоянства качества во всех проектах. Качество, которое должно поддерживаться в проекте, определяется заинтересованными сторонами, владельцами и клиентами проекта. Стандарты качества также определяются на основе организационных ценностей и стандартов. Процесс управления качеством вводится в проект по планированию качества, обеспечению качества и контролю качества.

Планирование качества включает в себя определение требований к качеству как для проекта, так и для продукта, а также документирование того, как проект может продемонстрировать, что он соответствует требованиям качества. Результатами этого процесса являются план управления качеством, показатели качества, контрольные списки качества и план улучшения процесса.

Обеспечение качества используется для проверки того, что процессы проекта достаточны для того, чтобы, если они соблюдаются, результаты проекта были хорошего качества. Контрольные списки процессов и аудиты проектов — это два метода, используемые для обеспечения качества проекта.

Контроль качества проверяет соответствие продукции требованиям качества. Экспертные оценки и тестирование — это два метода, используемые для контроля качества. Результаты определяют необходимость корректирующих действий.

Управление качеством проекта — это дисциплина, которая применяется для обеспечения того, чтобы как результаты проекта, так и процессы, используемые для достижения результатов, отвечали требуемым потребностям заинтересованных сторон. Качество в широком смысле определяется как соответствие цели. Цель работы – рассмотреть управление качеством проекта.

Задачи работы:

- рассмотреть понятие качества и управления качеством в проекте;
- проанализировать управление качеством в управлении проектами;
- изучить этапы и методы управления качеством проекта.

1. Понятие качества и управления качеством в проекте

«Качество в управлении проектами определяется как «совокупность характеристик организации, влияющих на ее способность удовлетворять заявленные или подразумеваемые потребности» (PMBoK). Если результаты проекта (товары или услуги) не способны удовлетворить заявленные или подразумеваемые потребности бенефициаров, то проект не достиг своей цели в области качества» .

Обеспечение качества и контроль качества — это термины, которые часто используются как взаимозаменяемые, но имеют разные значения. Обеспечение качества фокусируется на процессе и предотвращении дефектов до их возникновения. Контроль качества сосредоточен на продукции, выявлении и исправлении дефектов после ее производства.

Другой способ сравнить эти два понятия заключается в том, что обеспечением качества занимаются люди, которым необходимо понимать качество продукта, но которые не связаны с производством. Контроль качества осуществляют лица, ответственные за производство продукции.

Понимание клиентов проекта очень важно при попытке определить качество, связанное с проектом. Наиболее очевидным заказчиком проекта является человек или организация, оплачивающая счета. Однако зачастую это не единственный клиент.

Часто качество рассматривается как процесс, который происходит в конце проекта перед отправкой или сдачей продукта. Обнаружить дефекты на этапе тестирования/инспекции лучше, чем позволить клиенту найти их, однако это все равно приводит к дорогостоящим доработкам для исправления дефектов.

Выявление и исправление дефектов на этапе реализации проекта является улучшением, но может привести к некоторой доработке. В идеале планы качества создаются заранее, на этапе спецификации/проектирования проекта. На этом этапе проекта исправление потенциальных дефектов требует наименьших дополнительных затрат и переделок.

Клиентами могут быть несколько организаций и несколько человек в каждой из этих организаций. Клиент, запускающий проект, часто отличается от конечного пользователя проекта. Регулирующие органы также являются заказчиками, поскольку необходимо соблюдать применимые требования, применимые к проекту. Некоторых клиентов может быть трудно выявить для проекта, поскольку некоторые из них могут быть неочевидны или могут не появиться на более позднем этапе проекта.

Управление качеством проекта — это процесс постоянного измерения качества всех действий и принятия корректирующих мер до тех пор, пока команда не достигнет желаемого качества. Процессы управления качеством помогают:

- Контролирование стоимости проекта;
- Установка стандартов, к которым следует стремиться;
- Определение шагов для достижения стандартов.

Эффективное управление качеством проекта также снижает риск отказа продукта или неудовлетворенности клиентов.

«Управление качеством проекта — это процесс, посредством которого качество управляется и поддерживается на протяжении всего проекта. Однако то, что именно подразумевается под «качеством», зависит от того, что нужно заказчику или заинтересованной стороне от проекта, и поэтому может различаться в зависимости от проекта» .

Качество проекта в конечном итоге определяется бенефициаром и показывает, насколько проект соответствует потребностям бенефициаров. Цель менеджера проекта — понять требования и нужды бенефициаров, а затем обеспечить их соответствие проекту. Цель управления качеством состоит в том, чтобы сначала понять потребности бенефициаров с точки зрения качества, а затем разработать план качества для удовлетворения этих потребностей. Поскольку качество определяется бенефициаром, в его определении может быть некоторая субъективность. Но есть способы сделать качество более объективным. Один из этих методов требует перечисления конкретных характеристик качества, которые важны для бенефициаров. Затем определите метрики, которые проект будет собирать для измерения качественных характеристик.

После этого руководитель проекта разработает план управления качеством, ориентированный не только на качество продукции/услуги, но и на средства его достижения. Управление качеством — это процесс, который включает в себя планирование качества, обеспечение качества и контроль качества для достижения более стабильного качества.

Современный менеджмент качества и управление проектами дополняют друг друга. Оба они подчеркивают удовлетворенность клиентов и лежащую в их основе веру в то, что качество ведет к удовлетворению клиентов. Основная цель управления качеством проекта — убедиться, что проект соответствует потребностям, для удовлетворения которых он изначально был создан, — ни больше, ни меньше.

1. Антонова И. И. Всеобщее управление качеством. Основоположники всеобщего менеджмента качества: учеб. пособие / И. И. Антонова, В. А. Смирнов, С. А. Антонов. - Москва: РУСАЙНС, 2020. - 132 с.

2. Антонов, Г.Д. Управление проектами организации: Уч. / Г.Д. Антонов, О.П. Иванова, В.М. Тумин. - М.: Инфра-М, 2018. - 64 с.

3. Балашов, А.И. Управление проектами: Учебник и практикум для СПО / А.И. Балашов, Е.М. Рогова, М.В. Тихонова и др. - Люберцы: Юрайт, 2016. - 383 с.

4. Белый, Е. М. Управление проектами: конспект лекций / Е. М. Белый, И. Б. Романова. — Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 100 с.

5. Деденева С. С. Сертификация систем менеджмента качества : учеб. пособие / С. С. Деденева, Е. Н. Шарафутдинова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т. - Екатеринбург:

[Издательство УрГЭУ], 2017. - 112 с.

6. Исаев, В. В. Организация работы команды проекта / В.В. Исаев. - М.: Бизнес-пресса, 2022. - 368 с.

7. Муранова, Т. Д. Управление качеством инвестиционного проекта / Т. Д. Муранова // Молодой ученый. — 2015. — № 1 (81). — С. 255-258.

8. Разумов, В.А. Управление качеством: Учебное пособие / В.А. Разумов. - М.: Инфра-М, 2018. - 288 с.

9. Управление качеством / Под ред. Ильенковой С.Д. - М.: Юнити, 2018. - 64 с.

10. Управление качеством: учебник / С. А. Зайцев, И. Е. Парфеньева, О. Ф. Вячеславова [и др.]; под общ. ред. С. А. Зайцева. - Москва: КноРус, 2020. - 420 с.

11. Хэлдман, К. Управление проектами. Быстрый старт / К. Хэлдман. - М.: ДМК Пресс, 2022. - 170 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/referat/435647>