

---

# Управління проектами

---

ДЕНЬ 10



---

# Ресурси проекту

---

(ПРОДОВЖЕННЯ...)



# Управління командою проекту

---

**Управління командою проекту** - процес контролю ефективності діяльності членів команди, забезпечення зворотного зв'язку, вирішення проблем та управління змінами, спрямований на оптимізацію виконання проекту

Управління включає:

- Спостереження та обговорення
- Оцінку ефективності виконання проекту
- Врегулювання конфліктів
- Навички міжособистісних відносин

# Врегулювання конфліктів

---

Характеристики конфлікту та процесу його врегулювання

- Конфлікт є природним та призводить до пошуку альтернатив;
- Конфлікт є спільною проблемою;
- Відкритість допомагає вирішити конфлікт;
- При вирішенні конфлікту необхідно орієнтуватися на проблеми, а не на особистості;
- При вирішенні конфлікту необхідно орієнтуватися на сьогодні, а не на минуле.

# Врегулювання конфліктів.2

---

Шість основних методів, використовуваних для вирішення конфліктів.

- відхід / уникнення. Відступ від фактичної або потенційної конфліктної ситуації.
- згладжування / примирення. Підкреслення точок дотику замість областей протиріч.
- компроміс. Пошук рішень, які будуть певною мірою задовільними для всіх сторін.
- примус. Лобіювання чиеїсь точки зору за рахунок інших; можливі тільки рішення «один виграв - всі програли».
- співпраця. Об'єднання багатьох точок зору і поглядів з різних перспектив; призводить до досягнення консенсусу і підтримки рішення всіма сторонами.
- конфронтація / вирішення проблем. Конфлікт розцінюється як проблема, яку необхідно вирішити шляхом дослідження альтернатив; потрібні відносини у вигляді взаємних поступок і відкритий діалог.

# Навички міжособистісних відносин

---

Лідерство

Вплив

Ефективне прийняття рішень

# Переоцінка вартості та часу виконання проекту

---

Переоцінка вартості та часу виконання проекту запису студентів на курси

---

# Якість проекту

---



# Що таке якість проекту

---

Якість проекту - цілісна сукупність характеристик об'єкта, що відносяться до його здатності задовольняти встановлені або передбачувані потреби

# Процеси управління якістю

---

**Планування якості** - процес визначення вимог та / або стандартів якості для проекту і продукту, а також документування того, яким чином проект буде демонструвати відповідність встановленим вимогам і стандартам

**Забезпечення якості** - процес перевірки дотримання вимог до якості та результатів вимірювань в процесі контролю якості для забезпечення застосування відповідних стандартів якості та обумовлених вимог.

**Контроль якості** - процес контролю і запису результатів виконання дій щодо забезпечення якості для оцінки виконання та розробки рекомендацій щодо необхідних змін

# Принципи управління якістю

---

Задоволення потреб замовника

Запобігання важливіше перевірок

Постійне вдосконалення

Відповідальність керівництва

# Задоволення потреб замовника

---

Розуміння, оцінка, визначення та керування очікуваннями замовника таким чином, щоб його вимоги виявилися виконаними

Поєднання відповідності вимогам (проект повинен зробити те, заради чого він був зроблений) та придатності до використання (продукт або послуга повинні задовольняти реальним потребам)

# Запобігання важливіше перевірок

---

Якість повинна забезпечуватися за рахунок планування, розробки та виробництва, а не за рахунок проведення інспекцій

Витрати на запобіжні дії щодо запобігання помилок, як правило, значно нижче, ніж вартість їх виправлення після виявлення в результаті перевірок

# Постійне вдосконалення

---

Цикл «планування-виконання-перевірка-коригування» (модель, описана Шухартом і вдосконалена Демінгом, Plan-Do-Check-Act) є основою для підвищення якості

Ініціативи щодо підвищення якості:

- тотальне управління якістю
- Шість сигм

Моделі вдосконалення процесів

- Організаційна модель зрілості управління проектами (Organizational Project Management Maturity Model, OPM3®)
- Інтегрована модель розвитку функціональних можливостей (Capability Maturity Model Integrated, CMMI®).

# Відповідальність керівництва

---

Для досягнення успіху потрібна участь усіх членів команди проекту, але за забезпечення проекту ресурсами, необхідними для його успішного завершення, відповідальність несе керівництво

Керівництво також відповідальне за слідування стандартним процесам у кризовий період

# Вартість якості

---

**Вартість якості** - це сукупна вартість всіх заходів протягом життєвого циклу продукту, спрямованих на підвищення якості, забезпечення відповідності вимогам, а також попередження чинників, здатних викликати зниження якості і його невідповідність вимогам (доопрацювання)

Витрати внаслідок дефектів поділяються на

- внутрішні (виявлені в рамках проекту)
- зовнішні (виявлені замовником)

Витрати внаслідок дефектів також називаються вартістю низької якості



# Вартість якості.2



# Техніки забезпечення та контролю якості

---

Контрольні діаграми

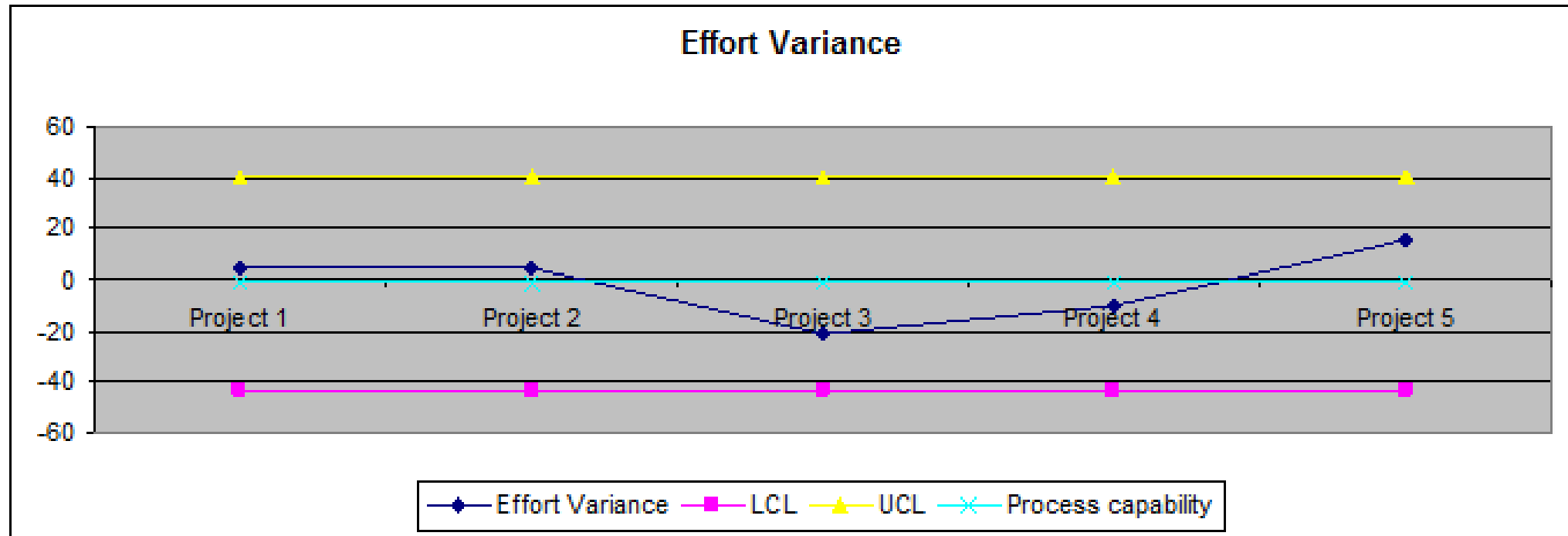
Бенчмаркінг

Вибіркові оцінки

Розробка блок-схем

Аудит якості

# Контрольні діаграми



# Бенчмаркінг

---

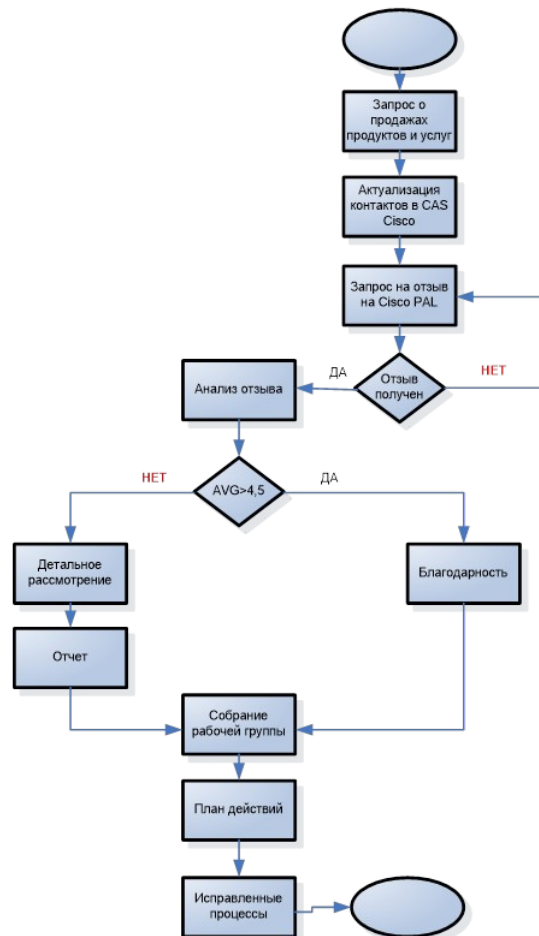
Бенчмаркінг передбачає зіставлення поточного або планованого проекту з іншими порівняними проектами з метою виявлення кращих практик, вироблення ідей для вдосконалення та визначення критеріїв оцінки виконання

# Вибіркові оцінки

---

Вибіркова оцінка передбачає вибір частини сукупності, що цікавить, для перевірки (наприклад, довільний вибір десяти дисків із сімдесяти п'яти)

# Разработка блок-схем



# Аудит якості

---

Аудит якості - це структурована, незалежна перевірка, яка визначає, наскільки операції проекту відповідають, і чи відповідають, встановленим в рамках проекту або організації правилам, процесам та процедурам

Цілями аудиту якості є:

- виявлення хороших / кращих застосовуваних практик
- виявлення всіх вузьких місць / недоліків
- поширення впроваджених або застосованих хороших практик серед подібних проектів організації та / або всієї галузі
- активна пропозиція підтримки для поліпшення виконання процесів та надання допомоги команді в підвищенні продуктивності
- внесення досягнень кожного аудиту в сховище накопичених знань організації

# Визначення процесів та задач забезпечення якості

