



QPM - Quality for Project Managers **Zarządzanie jakością dla kierowników projektu**

Skuteczne zarządzanie jakością to podstawa zadowolenia klienta i utrzymania konkurencyjności na rynku

Czas trwania: 3 dni

PDUs (Professional Development Units): 22,5

Szkolenie *Zarządzanie jakością dla kierowników projektu* przedstawia z jednej strony zastosowanie zasad zarządzania jakością w odniesieniu do całości przedsięwzięcia, z drugiej zaś w odniesieniu do powstającego w nim wyrobu bądź usługi. Na pierwszy plan wysuwa się tu sedno zarządzania jakością oraz jego zasadniczy związek z sukcesem prowadzonej działalności. W centrum uwagi znajdują się narzędzia oraz najważniejsze zasady skutecznego zarządzania jakością, sprawdzające się w każdej organizacji, niezależnie od branży. Kurs przygotowuje kierownika projektu do tego, by stał się promotorem zarządzania jakością, pomagając tym samym zapewnić sukces przedsięwzięcia i całej firmy.

Coraz więcej firm zdaje sobie dziś sprawę, że zyskanie zadowolenia klienta i – co za tym idzie – utrzymanie konkurencyjności na rynku, wymaga skutecznego stosowania zasad, narzędzi i technik zarządzania jakością. Konieczne jest przy tym określenie norm jakościowych firmy, ustalenie sposobów mierzenia wykonania oraz ciągłe doskonalenie procesów, procedur i produktów. Ten kurs pokazuje, jak powiązać zasady zarządzania jakością z rozwiązaniami stosowanymi w zarządzaniu projektami, tworząc skuteczny program zarządzania jakością sprzyjający sukcesowi firmy.

Uczestnicy zyskują możliwość poznania filozofii i zasad zarządzania jakością, a także uświadomienia sobie, w jaki sposób przenieść je na konkretne działania będące kluczem do skuteczności wysiłków podejmowanych w ramach zarządzania jakością w projekcie. Szkolenie prezentuje pięciostopniowy model udanego planowania jakości, pięciostopniowy model skutecznego zapewniania jakości oraz zestaw narzędzi kontroli jakości. Narzędzia te można natychmiast zastosować w swojej codziennej pracy. Szczególny nacisk kładzie się w trakcie kursu na ćwiczenia, co daje uczestnikom szansę zastosowania strategii i umiejętności zarządzania jakością w rzeczywistych sytuacjach. W ten sposób, dzięki kolejnym przykładom pozwalającym na natychmiastowe użycie zdobytych umiejętności, zyskuje się możliwość sprawdzenia zasad, narzędzi i technik.

Strategie zarządzania jakością i ciągłego doskonalenia współgrają z zasadami zarządzania projektami, pozwalając zwiększyć kontrolę celów, pracy i wyników. Opanowanie tych sprawdzonych metod pozwala uświadomić sobie, w jak dużym stopniu zarządzanie jakością przyczynia się do sukcesu przedsięwzięć.

Szkolenie uczy, w jaki sposób:

- Wpleść zarządzanie jakością w projekcie we wszystkie etapy cyklu życia projektu
- Korzystać z pięciostopniowej metody skutecznego planowania zarządzania jakością w projekcie
- Korzystać z pięciostopniowej metody oceny i doskonalenia obecnego potencjału jakościowego organizacji, aby zapewnić zgodność przedsięwzięć z wymaganymi normami jakościowymi
- Zapewnić sobie zadowolenie klienta dzięki monitorowaniu wyników za pomocą narzędzi kontroli jakości w projekcie
- Stosować narzędzia i techniki zarządzania jakością w projekcie w „prawdziwych” sytuacjach związanych z kierowaniem przedsięwzięciami



QPM - Quality for Project Managers **Zarządzanie jakością dla kierowników projektu**

Skuteczne zarządzanie jakością to podstawa zadowolenia klienta i utrzymania konkurencyjności na rynku

Tematyka kursu

- 1. Zarządzanie jakością w projekcie**
 - a. Co to jest jakość?
 - b. Jakość a potrójne ograniczenie
 - c. Na czym polega zarządzanie jakością w projekcie?
 - Trzy procesy
 - Miejsce w cyklu życia projektu
 - d. Ewolucja podejścia do zarządzania jakością
 - e. Myślenie systemowe
 - f. Koszt jakości
 - g. Formalne systemy zarządzania jakością
- 2. Planowanie jakości w projekcie**
 - a. Co to jest planowanie jakości?
 - b. Planowanie jakości – materiały wejściowe, narzędzia i techniki
 - c. Interesariusze i klienci
 - Rodzaje
 - Znaczenie rozpoznawania
 - Hierarchizacja
 - d. Wymagania jakościowe w projekcie
 - Określanie wymagań
 - Źródła wymagań
 - Powszechnie występujące właściwości wymagań jakościowych
 - Hierarchizacja wymagań jakościowych w projekcie
 - e. Normy jakości w projekcie
 - Zgodność z regułą SMART
 - Ocena porównawcza
 - f. Metoda rozwinięcia funkcji jakości
 - g. Rezultaty planowania jakości
- 3. Zapewnianie jakości w projekcie**
 - a. Co to jest zapewnianie jakości?
 - b. Zapewnianie jakości – materiały wejściowe, narzędzia i techniki
 - c. Określanie działań zapewniania jakości
 - d. Badanie potencjału zapewniania jakości
 - Analiza braków
 - Schematy blokowe
 - Analiza SWOT
 - e. Doskonalenie procesów
 - f. Działania zapewniania jakości a plan zarządzania jakością w projekcie
 - g. Audyty jakości
 - h. Ścieżka jakości i ścieżka krytyczna
 - i. Zapewnianie jakości i kontrola zmian
 - j. Rezultaty zapewniania jakości



QPM - Quality for Project Managers **Zarządzanie jakością dla kierowników projektu**

Skuteczne zarządzanie jakością to podstawa zadowolenia klienta i utrzymania konkurencyjności na rynku

4. Kontrola jakości w projekcie

- a. Co to jest kontrola jakości?
- b. Główne aspekty planowania, zapewniania i kontroli jakości
- c. Kontrola jakości – materiały wejściowe, narzędzia i techniki
- d. Głos klienta i głos procesu
- e. Podejście „wystarczająco dobre”
- f. Funkcja strat jakości Taguchiego
- g. Innowacje skokowe a ciągłe doskonalenie
- h. Cykl Deminga zaplanuj – wykonaj – sprawdź – działaj (PDCA)
- i. Podstawowe narzędzia kontroli jakości
 - Arkusze kontrolne
 - Histogramy
 - Diagramy Pareto
 - Schematy blokowe
 - Diagramy przyczynowo-skutkowe
 - Diagramy współzależności
 - Diagramy rozproszenia
 - Karty przebiegu
 - Karty kontrolne
 - Projektowanie eksperymentów
- j. Działania kontroli jakości a plan zarządzania jakością w projekcie
- k. Rezultaty kontroli jakości

5. Praktyka zarządzania jakością w projekcie

Obszary wiedzy *PMBOK® Guide*:

- Zarządzanie integracją projektu
- Zarządzanie jakością w projekcie
- Zarządzanie komunikacją w projekcie