

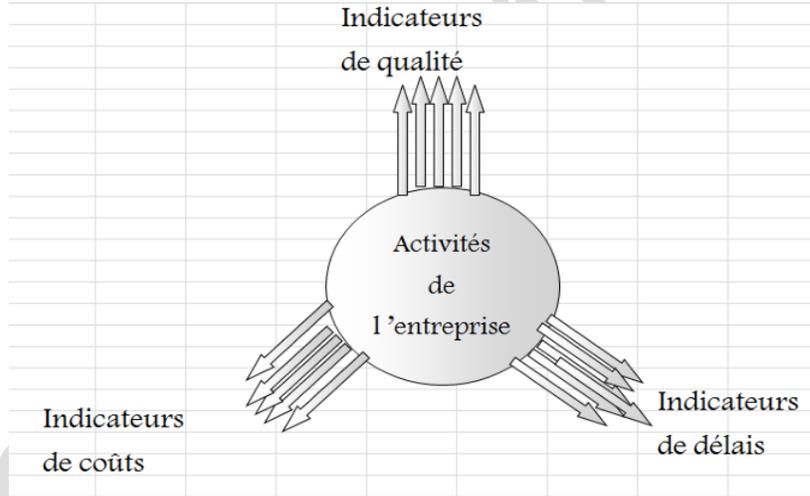
المحاضرة التاسعة: إدارة جودة المشروع

محتويات المحاضرة:

إدارة جودة المشروع
- مراحل إدارة جودة المشروع

أولاً. إدارة جودة المشروع:

الجودة (Quality) هي مجموعة خصائص الكيان المرتبطة بقدرته على تلبية الاحتياجات، سواءً كانت صريحة أم ضمنية، تتعلق الاحتياجات بكلٍ من المنتجات والمشروع، ويُعبّر عنها جميع أصحاب المصلحة في المشروع".
الجودة مرتبطة بكل من إدارة المشروع ومنتج المشروع



1. إدارة الجودة:

تشمل إدارة الجودة جميع الأنشطة التي تحدد أهداف الجودة والإجراءات والمسؤوليات ووسائل تحقيقها.

○ تخطيط الجودة

○ ضمان الجودة

○ ضبط الجودة

الجودة في إدارة المشاريع، الجودة هي:

○ ما تم الإشارة إليه منذ البداية في دعوة تقديم العطاءات (أو طلب تقديم العروض)؛

○ مُدمجة في الإرسال (أو الاقتراح)؛

○ المحددة في العقد؛

○ الموصوفة في دليل الجودة؛

- المخطط لها لأنشطة العملية؛
- تدار من قبل قسم الجودة أو مدير معين؛
- موضوع أنشطة الإتقان؛
- موضوع التدقيق.

هناك ثلاثة مستويات لبناء الجودة في إدارة المشاريع، وفقاً لطبيعة وأهمية المشروع.

- الجودة في الشركة بشكل عام
- الجودة المحددة للمنتج/الخدمة الجديدة
- جودة النظام المعقد (الوظائف، ومستويات المسؤولية، والتخصصات الفنية، والمواقع الجغرافية المختلفة. مليات إدارة الجودة.

1.1. تخطيط الجودة.

تحديد قواعد الجودة (المعايير ذات الصلة) المطبقة على المشروع، والوسائل اللازمة لذلك. التخطيط يعتمد على:

- سياسة الجودة في المنظمة؛
- معايير الجودة والقواعد المعمول بها؛
- وصف التسليمات؛
- مواصفات منتج المشروع.

لذلك فإن التخطيط يؤثر على تخطيط الإمدادات، وتحديد نطاق العمل، وتطوير الميزانيات والجدول الزمنية، وتخطيط الموارد البشرية.

تقع على عاتق تخطيط الجودة مسؤولية تحديد الأدوار والمسؤوليات، وإنشاء أو استخدام التنظيم المناسب. الجودة مسؤولية الجميع.

2.1. ضمان الجودة:

ضمان الجودة هو عملية الإدارة التي تحدد الهياكل وتنظيم العمل والأهداف والموارد، وتزود أصحاب المصلحة بالمعلومات حول الأداء مقابل المعايير.

الهدف من ضمان الجودة هو تقييم الأداء الإجمالي للمشروع وفقاً للقواعد التي من شأنها أن توفر الثقة في أن المشروع سوف يلبي معايير الجودة المقبولة.

الأدوات والأساليب:

- أدوات وأساليب تخطيط الجودة
- عمليات تدقيق الجودة
- أفضل الممارسات
- التحسين المستمر
- المقارنة المعيارية
- المعايير واللوائح

3.1. ضبط الجودة:

يتم تعريف مراقبة الجودة على أنها عملية مراجعة وتحليل وإعداد التقارير عن التقدم والأداء والامتثال للأهداف. الغرض من مراقبة الجودة هو مراقبة نتائج مشروع محدد لتحديد ما إذا كانت تتوافق مع معايير الجودة المعمول بها وتحديد الطرق (الوسائل) للقضاء على أسباب الأداء غير الكافي. يعتمد التحكم على:

- خطة الجودة والأدوات التي تذكرها
- منتجات المشروع
- أدوات وطرق التحكم.
- التفتيش
- بطاقات مراقبة الجودة
- مخططات التحكم (مخططات باريتو)
- الاختبار (التوافق والأداء والأمان والاختبارات الوظيفية)
- تحليل الاتجاه
- معايير ISO 15504

مخطط التحكم. في إدارة المشاريع، تُستخدم مخططات التحكم لتحديد ما إذا كانت فروق التكلفة أو الجدول الزمني تتجاوز الحدود المقبولة.

إن مراقبة الجودة هي حافز لتحسين الجودة، وليس عقوبة

دليل الجودة:

- تحديد السياسات والإجراءات المتعلقة بجودة المنتج/الخدمة. والعمل مع تحفيز العمل الجماعي
- الهدف هو التحكم بالجودة وتحسينها من خلال العمل في كافة مجالات الشركة.
- يشير إلى المواصفات الفنية دون احتوائها عليها
- التحديث المستمر

- تلتزم الشركة تجاه عملائها
- من الملاحظ أن الخطوات في عملية إدارة الجودة (التخطيط، والضمان، ومراقبة الجودة) تتداخل وتتفاعل مع بعضها البعض، وتهتم بالمنتج/الخدمة بقدر اهتمامها بالعمليات، ومتوافقة مع معايير ISO

دورة شيوارت-ديمينغ (خطط، نفذ، تحقق، وأعمل):

- اطار أساسي لتحسين الجودة المستمر في غدارة المشاريع والعمليات,
- تظهر دورة ديمينغ كيفية تطبيق مبادئ نهج الجودة على عملية المشروع، ولكن أيضًا على مهامها الرئيسية، هي تتكون من أربع مراحل:
- التخطيط(plan): تخطيط وإعداد العمل المطلوب. تحديد الأهداف، وتحديد المهام المطلوب تنفيذه
- التنفيذ (Do): يعتمد على إجراءات التشغيل المُحددة مُسبقًا لتنفيذ المهام المُخطط لها
- التحقق (check): القياس والمقارنة مع التوقعات وفقًا للعمليات المحددة
- الإجراء التصحيحي (Act): يعني التصحيح واتخاذ القرارات اللازمة ووضع التدابير اللازمة لمنع حدوث ذلك مرة أخرى



La Roue de Deming et l'amélioration permanente...