

# Управління персоналом та якістю проекту



# Зміст лекції

- Процеси управління людськими ресурсами;
- Особливості поведінки персоналу;
- Управління якістю проекту;
- Стандартизовані системи менеджменту якості;
- Планування та контроль якості проекту.



# Процеси управління людськими ресурсами

# Процеси управління людськими ресурсами

**1. планування персоналу** – визначення та документоване оформлення відповідальності та підзвітності

**2. набір команди проекту** – залучення людських ресурсів, які необхідні для виконання проекту

**3. розвиток команди проекту** – підвищення кваліфікації членів команди проекту та зміцнення взаємодії між ними

**4. управління командою проекту** – контроль ефективності членів команди проекту, забезпечення зворотного зв'язку, вирішення проблем та координації змін

01

02

03

04

# Основні завдання системи управління персоналом проекту

1. визначення загальної стратегії формування команди проекту
2. планування забезпечення проекту людськими ресурсами
3. залучення, відбір та оцінка персоналу
4. підвищення кваліфікації та перепідготовка персоналу команди проекту
5. система просування по службі (управління кар'єрою)
6. їх ефективне використання щодо організації робіт, робочих місць, умов праці та соціальних умов
7. управління заробітною платою та витратами на персонал

# Система управління персоналом проекту

Це сукупність методів, процедур та програм.  
Вона характеризується такими параметрами:

**01**

відповідність персоналу цілям та місії проекту (рівень освіти, кваліфікація, розуміння місії, ставлення до роботи);

**06**

ритмічність та напруженість діяльності, що визначають психологічний стан і якість роботи;

**02**

ефективність системи роботи з персоналом залежить від співвідношення витрат та результатів, вибору критеріїв оцінки результатів роботи з персоналом;

**03**

надмірність чи недостатність персоналу, розрахунок потреби, планування кількості та якості;

**07**

інтелектуальний та творчий потенціал персоналу управління, що відображає підбір та використання персоналу, організацію системи його розвитку;

**04**

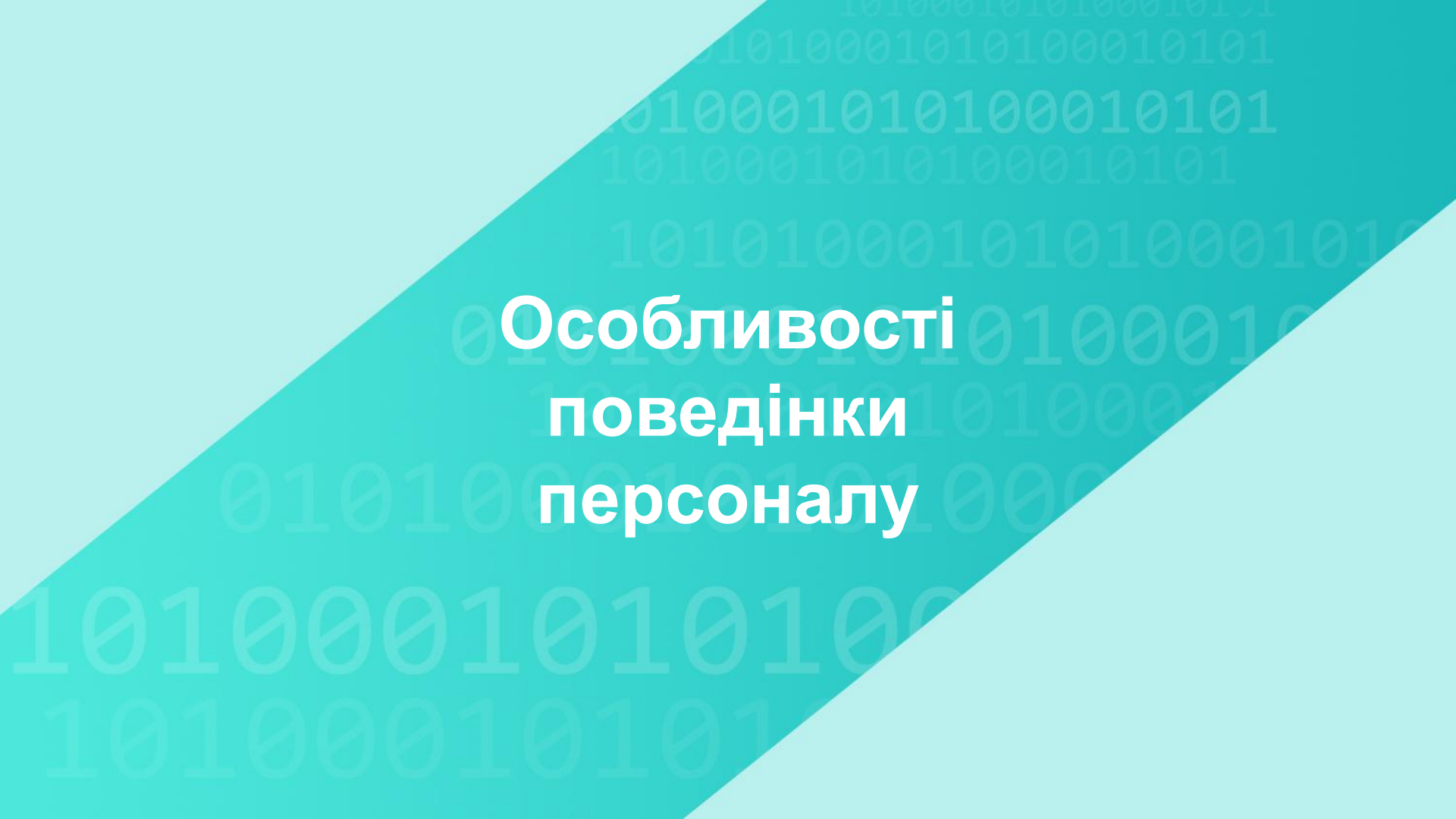
збалансованість персоналу за певними групами професійної діяльності та соціально-психологічних характеристиках;

**05**

структура інтересів і цінностей, які панують у групах персоналу управління, їх вплив на ставлення до праці та її результати

# Специфіка людських ресурсів полягає в наступному :

- в управлінні людськими ресурсами пріоритет надається психологічним факторам, мотивації та стимулюванню людської діяльності;
- люди наділені свідомістю, мисленням та інтелектом, тому їхня реакція на управління активна та емоційно-осмислена, а не пасивно механічна;
- людські ресурси здатні до постійного розвитку;
- процес взаємодії між організацією та людським ресурсом є двостороннім;
- діяльність людського ресурсу, що відрізняється усвідомленістю, вимогами мотивації та самореалізації;
- ефективність застосування людського ресурсу при неправильному використанні падає швидше, ніж у випадку з іншими видами ресурсів

The background is a teal color with a diagonal split from the top-left to the bottom-right. The upper-left portion is a lighter shade of teal, while the lower-right portion is a darker shade. Faint, light-colored binary code (0s and 1s) is scattered across the background, creating a digital or data-themed aesthetic.

# Особливості поведінки персоналу



Тип поведінки	Характеристика та особливості
Індивідуальна поведінка	<ul style="list-style-type: none"> <li>• індивідуальні здібності та обдарованість;</li> <li>• схильність до реалізації будь-якої діяльності, орієнтація на її виконання;</li> <li>• специфіка мотивації – специфіка потреб людини, уявлення про цілі професійної діяльності;</li> <li>• індивідуальні цінності – загальні переконання, віра, світогляд, уявлення про світ;</li> <li>• демографічні – статеві та вікові особливості;</li> <li>• національні та культурні особливості – норми та правила поведінки, які детермінують конкретні реакції людини в конкретних ситуаціях.</li> </ul>
Групова поведінка	<ul style="list-style-type: none"> <li>• особливості корпоративної культури – цінності, правила поведінки, характерні для конкретного трудового колективу;</li> <li>• феномени групової динаміки – етап розвитку колективу, особливості лідерства, способу поводження в ситуації конфлікту.</li> </ul>
Поведінка керівників, членів команди управління	<p>керівників можна розглядати як:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• суб'єктів, що мають індивідуальні особливості;</li> <li>• членів деякої групи, що володіють корпоративною культурою;</li> <li>• функціонерів визначеної управлінської технології (типу управління), що володіє своїми правилами поведінки.</li> </ul>

# Серед основних учасників проекту можна виділити

**Замовник/користувач** – це головна сторона, що зацікавлена в здійсненні проекту та досягненні його результатів; особа чи організація, які будуть користувачами проекту чи його власниками.

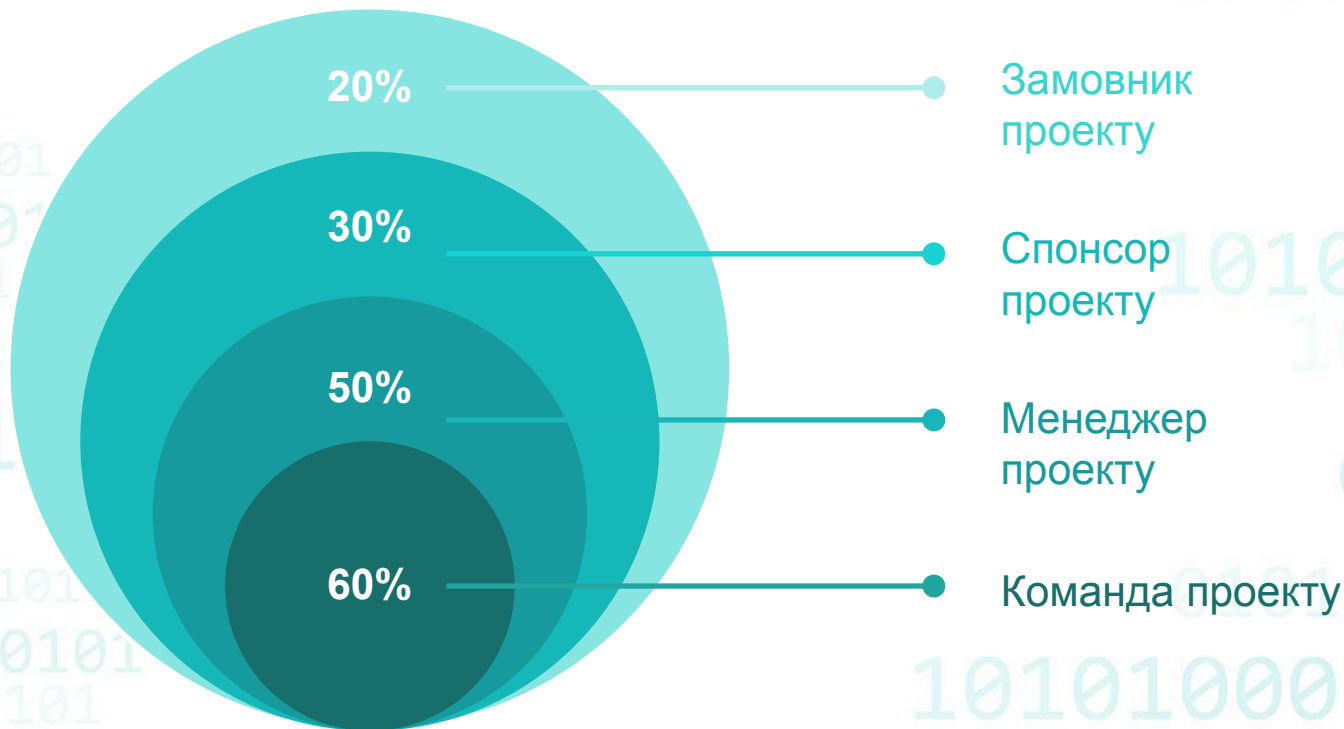
# Серед основних учасників проекту можна виділити

**Спонсор** – це особа чи група осіб, які надають фінансові, матеріальні, людські та інші ресурси для успішного здійснення проекту.

# Серед основних учасників проекту можна виділити

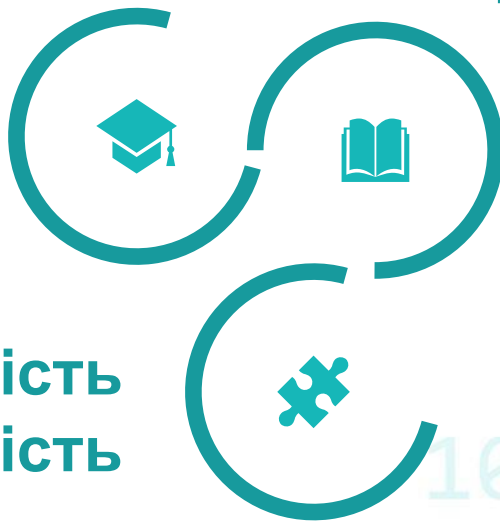
**Керівник (менеджер) проекту** – фізична особа, відповідальна за управління проектом, якому делегуються повноваження з керівництва всіма роботами з планування, контролю та координації робіт усіх учасників проекту.

# Відносини між учасниками проекту та проектом



# Вимоги, що ставляться до менеджера з персоналу в команді проекту

**Особиста  
порядність**



**Навички командної  
роботи**

**Цілеспрямованість  
та продуктивність**

# Стратегії щодо формування команди проекту

Даний етап визначає міру успішності роботи команди та включає:

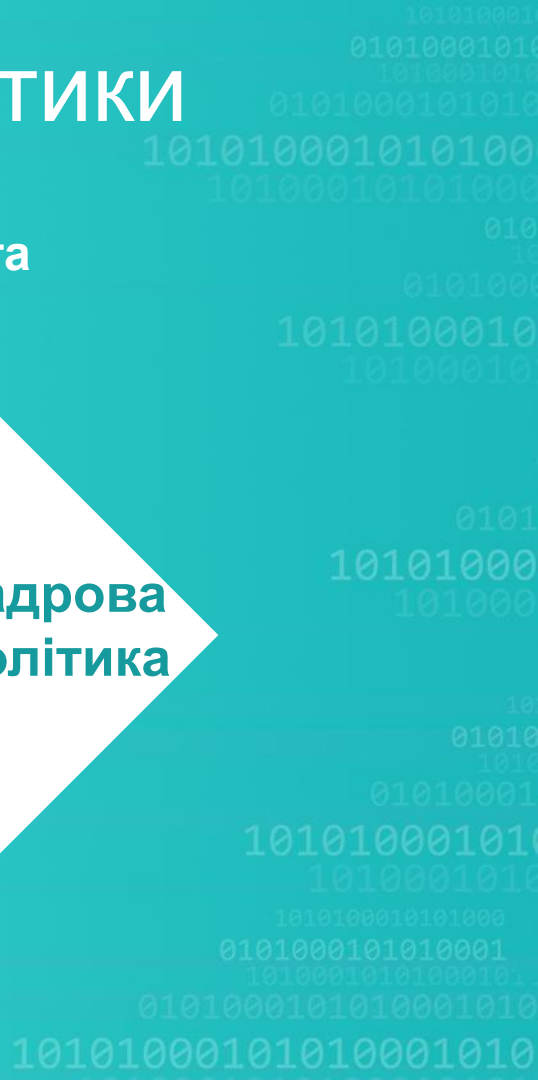
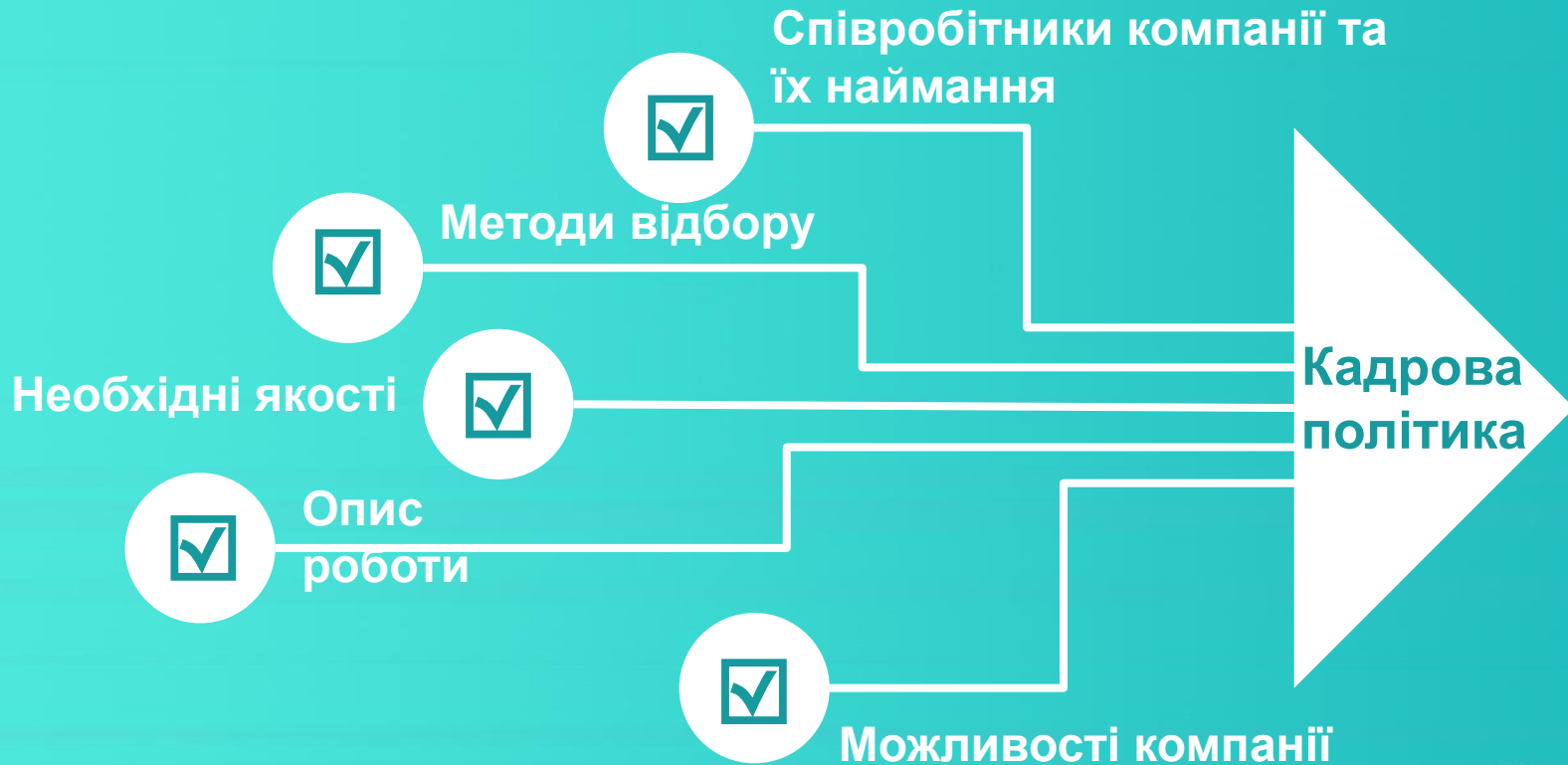
- визначення формальних вимог (освіта, досвід, спеціальні навички);
- визначення індивідуально-психологічних вимог, які враховують як специфіку діяльності, так і особливості людей, з якими належить взаємодіяти новому співробітнику;

# Стратегії щодо формування команди проекту

- проведення попереднього конкурсу рекомендацій, резюме та співбесіда;
- проведення оцінки претендентів на базі психодіагностичних методик, професійного тестування та методів ситуативної діагностики.



# Складові кадрової політики



# Планування та оцінка потреби проекту в персоналі

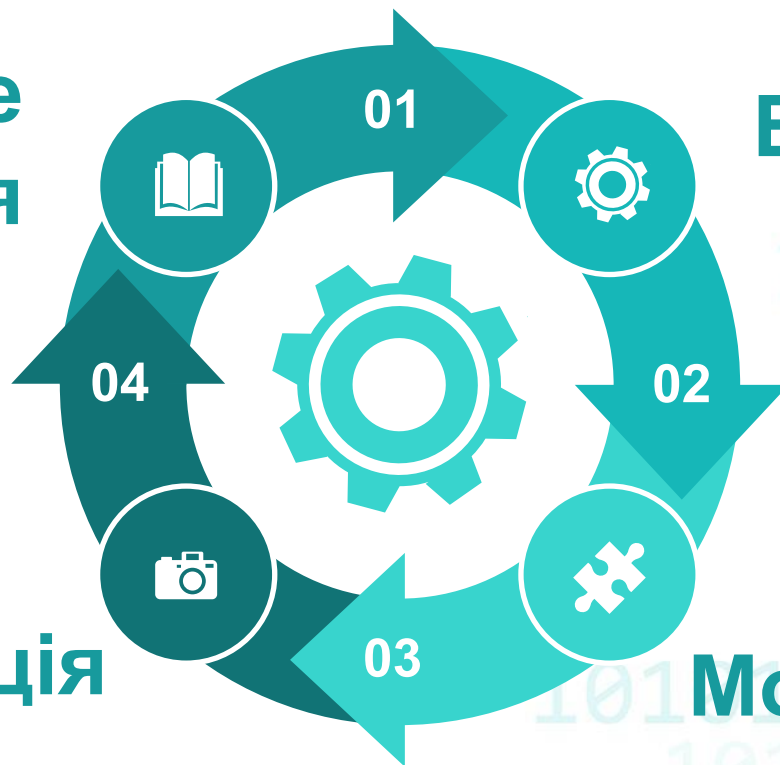
Стратегічне планування спрямоване на задоволення потреб в персоналі, які виникнуть через кілька років, і тому передбачає відстеження тенденцій розвитку персоналу, а також визначення стратегічної потреби у трудових ресурсах

Поточне планування концентрує увагу на невеликих коливальних змінах у трудових ресурсах. В межах поточного планування розглядаються питання щодо звільнень, виходів на пенсію, декретні та творчі відпустки, плинності кадрів тощо.

# Методи визначення майбутніх потреб у персоналі

**Експертне  
опитування**

**Балансовий**



**Екстраполяція**

**Моделювання**

# До найбільш популярних методів оцінки персоналу належать такі:

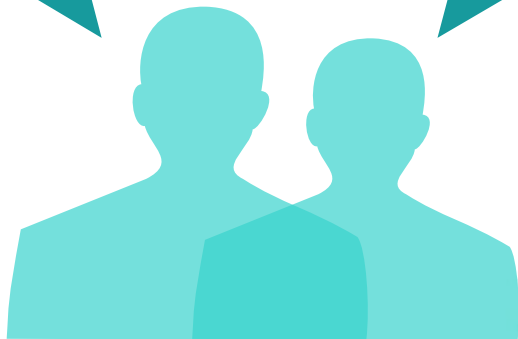
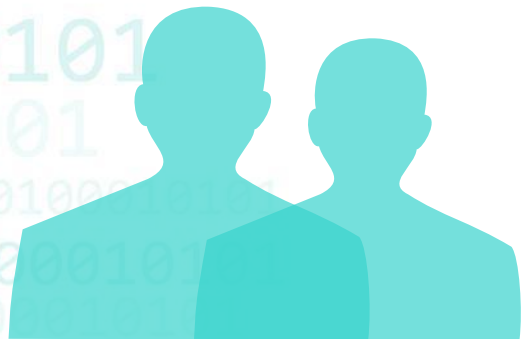
Тести на професійну придатність, загальні тести

Біографічні тести та вивчення біографії

Особистісні тести

Інтерв'ю

Рекомендації



За

Предметною  
областю

**стандарт  
изації**

Мобільність співробітників

Творчість

Недисциплінованість

Вузька спеціалізація

Постійне навчання

Висока самооцінка

# Навчання та розвиток персоналу

Персонал

*Забезпечення активності, зацікавленості та професіоналізму персоналу щодо реалізації проекту.*

*Підвищення загального професійно-кваліфікаційного рівня персоналу*



# Управління якістю проекту

# Управління якістю та його стадії

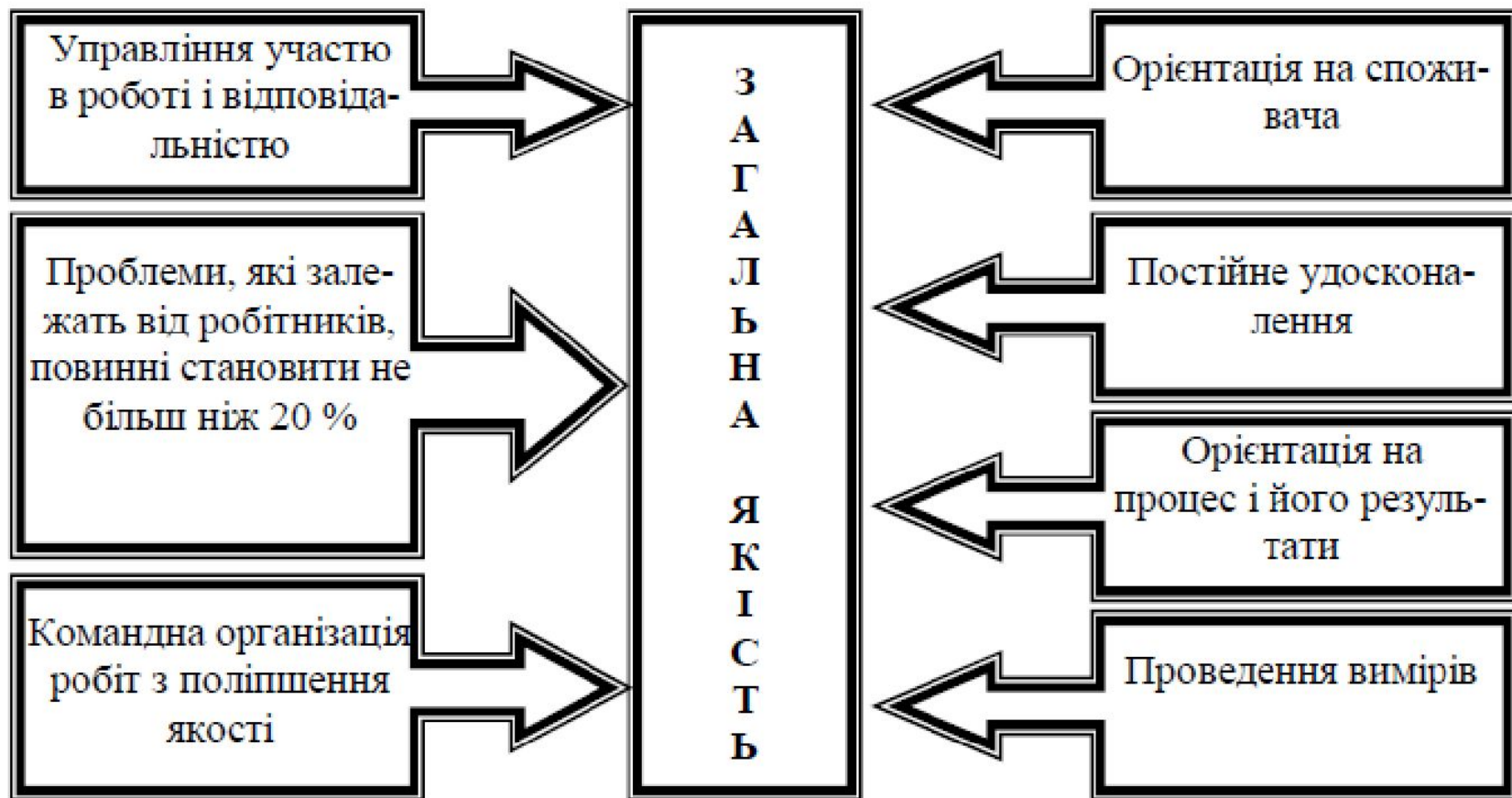
**Якість** – це цілісна сукупність характеристик об'єкту, що відноситься до його здатності задовольняти встановлені чи передбачувані потреби.

**Прикладами якості** є: готовність, безвідмовність, надійність, безпека тощо.

**Управління якістю проекту** – це система методів, засобів та видів діяльності, що спрямовані на виконання вимог учасників проекту відповідно до якості самого проекту та його продукції.



# Фактори загальної якості



# Стадії процесу управління якістю проекту:

Стадія «Концепція»

Стадія планування

Стадія організації

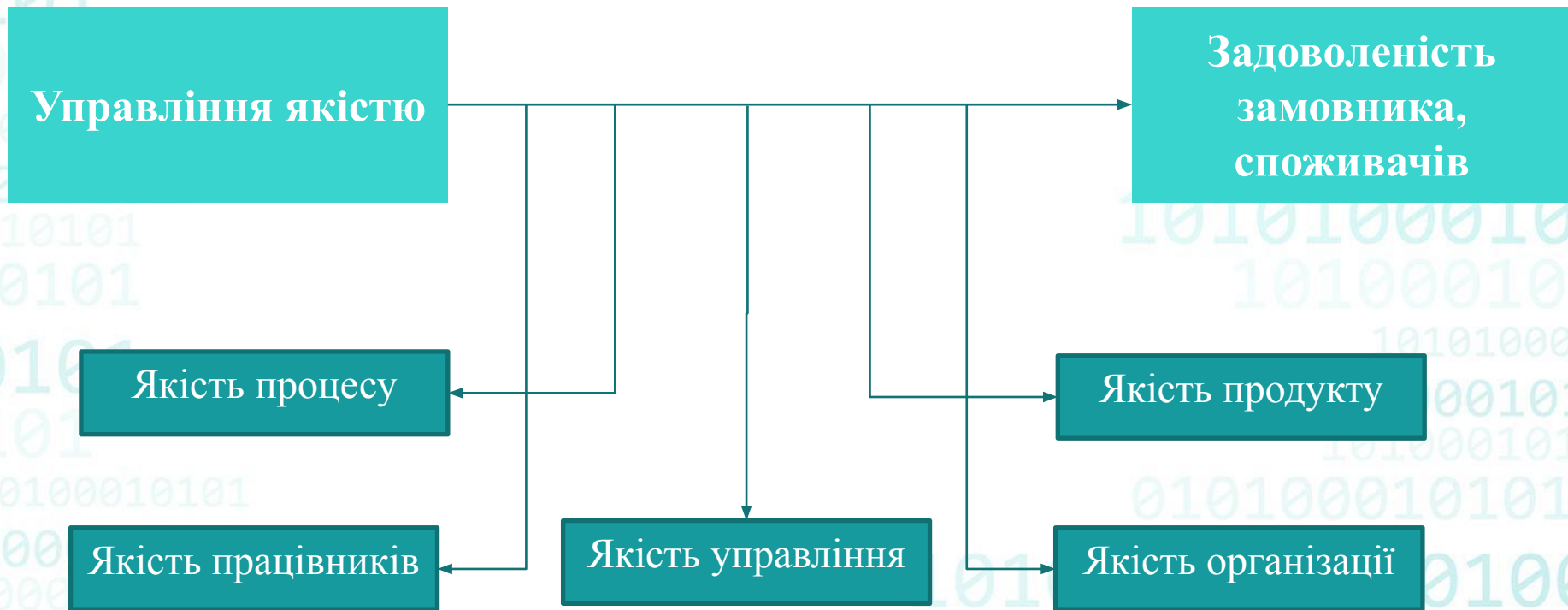
Стадія контролю

Стадії регулювання та аналізу

Стадія завершення

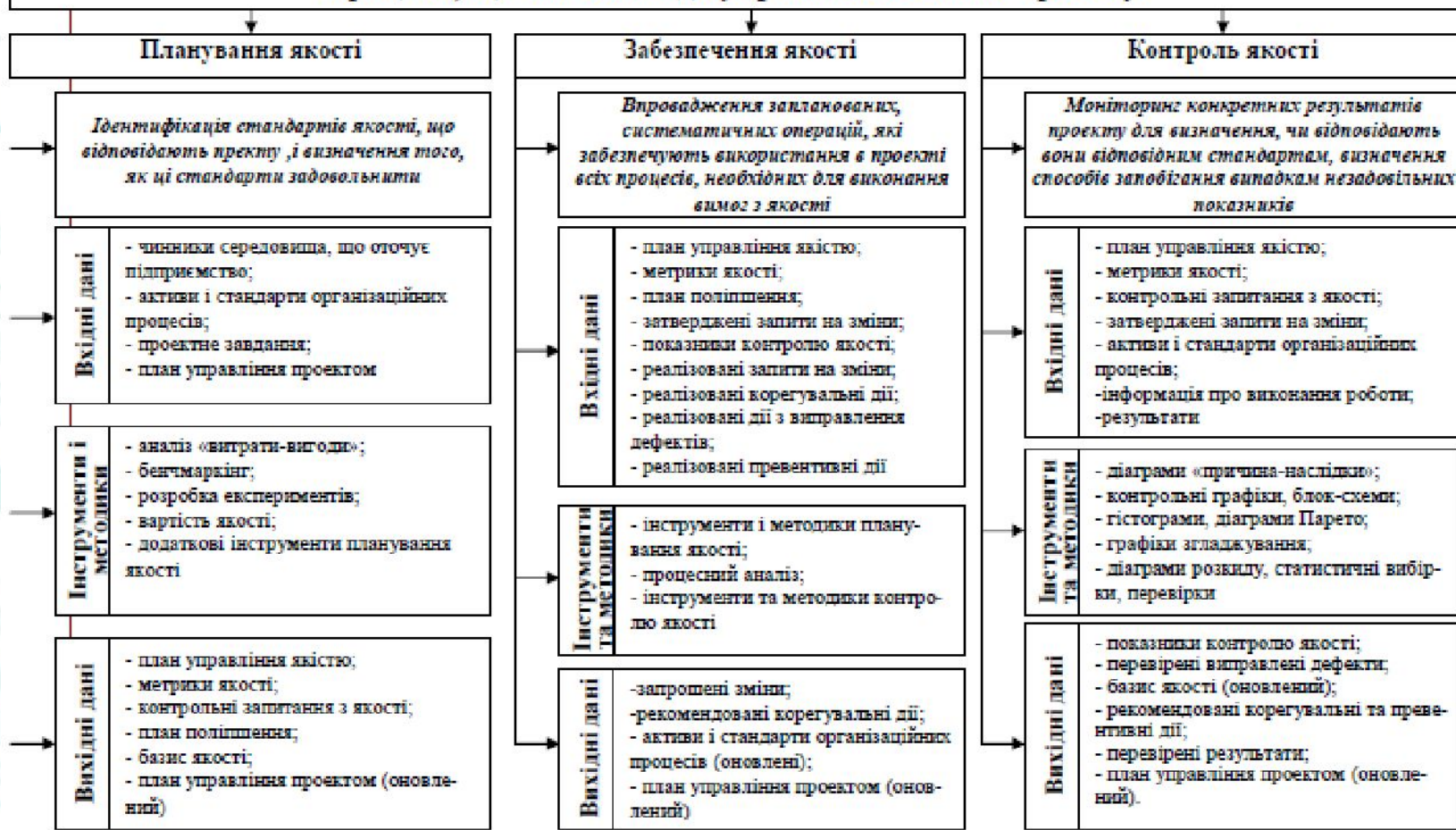


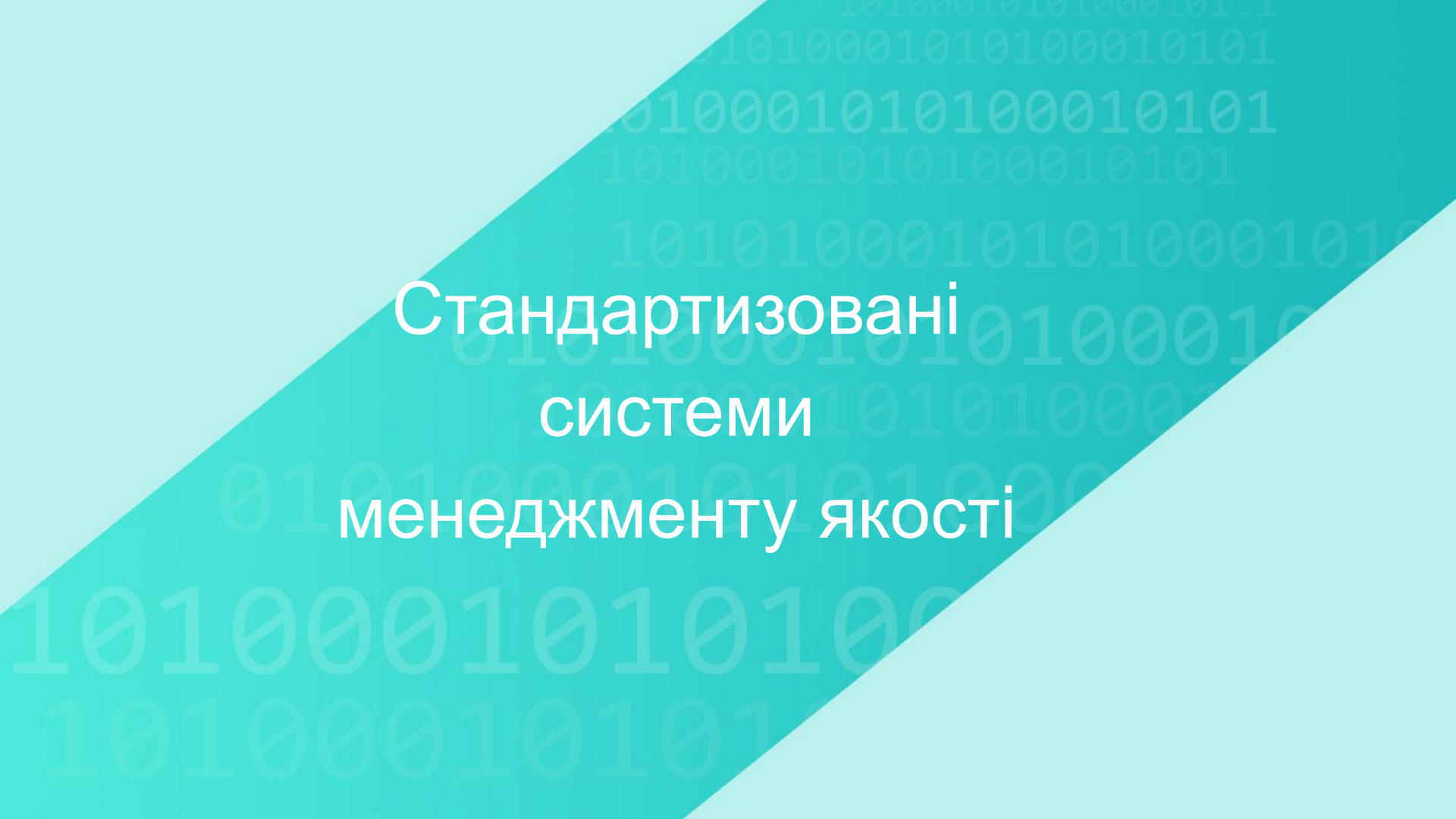
# Цілісний підхід щодо управління якістю та її складовими



# Процеси управління якістю проекту

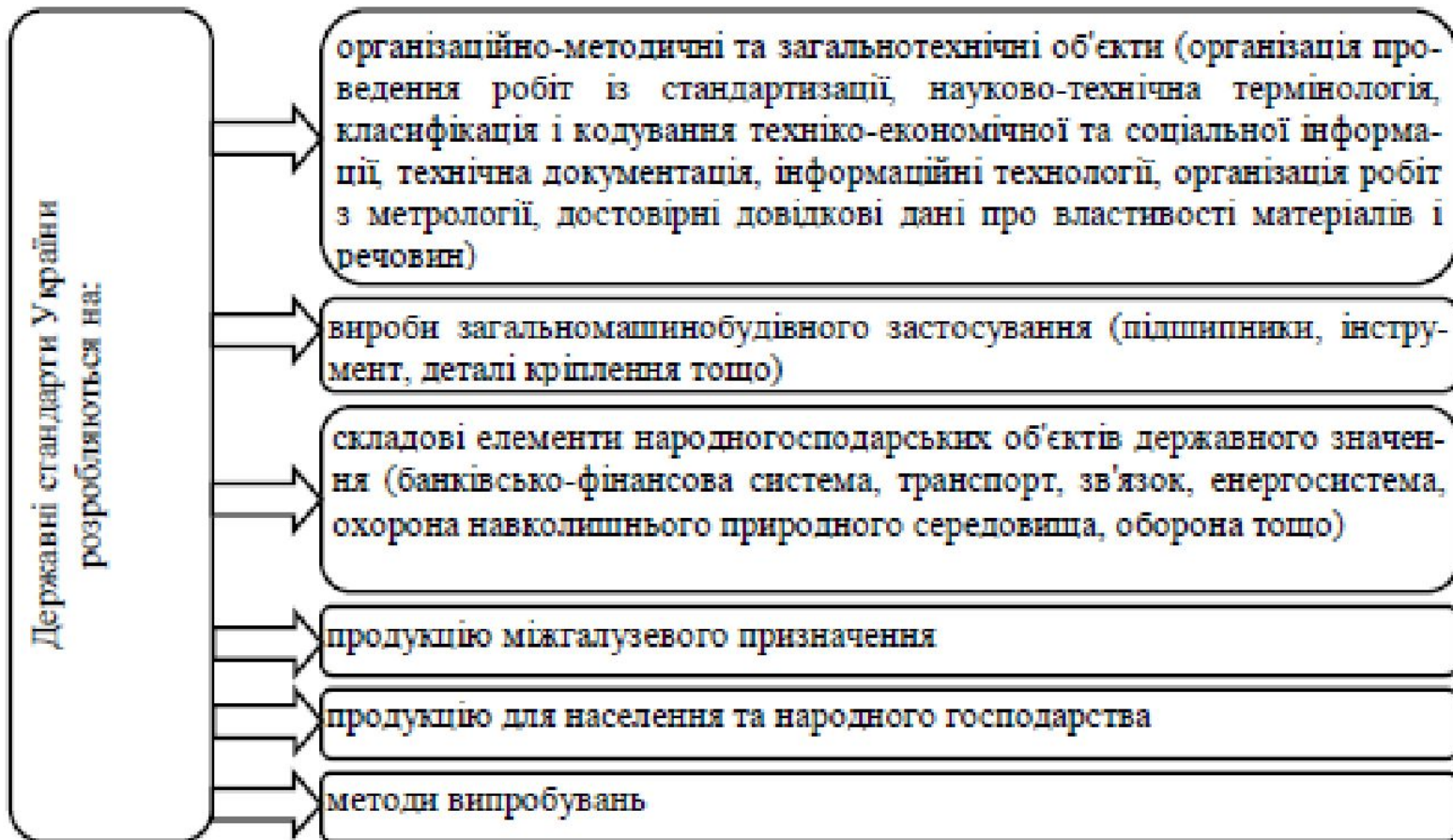
## Процеси, що належать до управління якістю проекту:



The background is a teal color with a diagonal split from the top-left to the bottom-right. The upper-left portion is a lighter shade of teal, while the lower-right portion is a darker shade. Faint, repeating binary code (0s and 1s) is visible in the background, creating a digital or data-themed aesthetic.

# Стандартизовані системи менеджменту якості

# Перелік об'єктів, виробів та продукції, на які розробляються державні стандарти України





# Стандарти:

**ISO  
9000**

стандарт щодо забезпечення якості результатів проєктів

**ISO  
10006**

стандарт регламентує якість здійснення процесів управління проєктами.

**ISO 9000  
:2000**

З 1 січня 2002 року введена нова редакція стандартів

**ISO 9001**

Система управління якістю. Вимоги.

**ISO 9004**

Система управління якістю. Керівництво для покращання характеристик СМЯ для підвищення ефективності підприємства

# Відповідно до стандартів серії ISO 9000:2000:

- орієнтація діяльності компанії на клієнта;
  - керованість та спостережливість всіх процесів компанії;
  - залучення та мотивація персоналу;
  - процесне представлення усіх видів діяльності.
- 
- системний підхід щодо управління;
  - безперервне вдосконалення системи менеджменту якості;
  - достовірність інформації щодо управлінських рішень;
  - взаємовигідні відносини з постачальниками.





# Основні цілі та об'єкти сертифікації



# Мета проведення сертифікації продукції

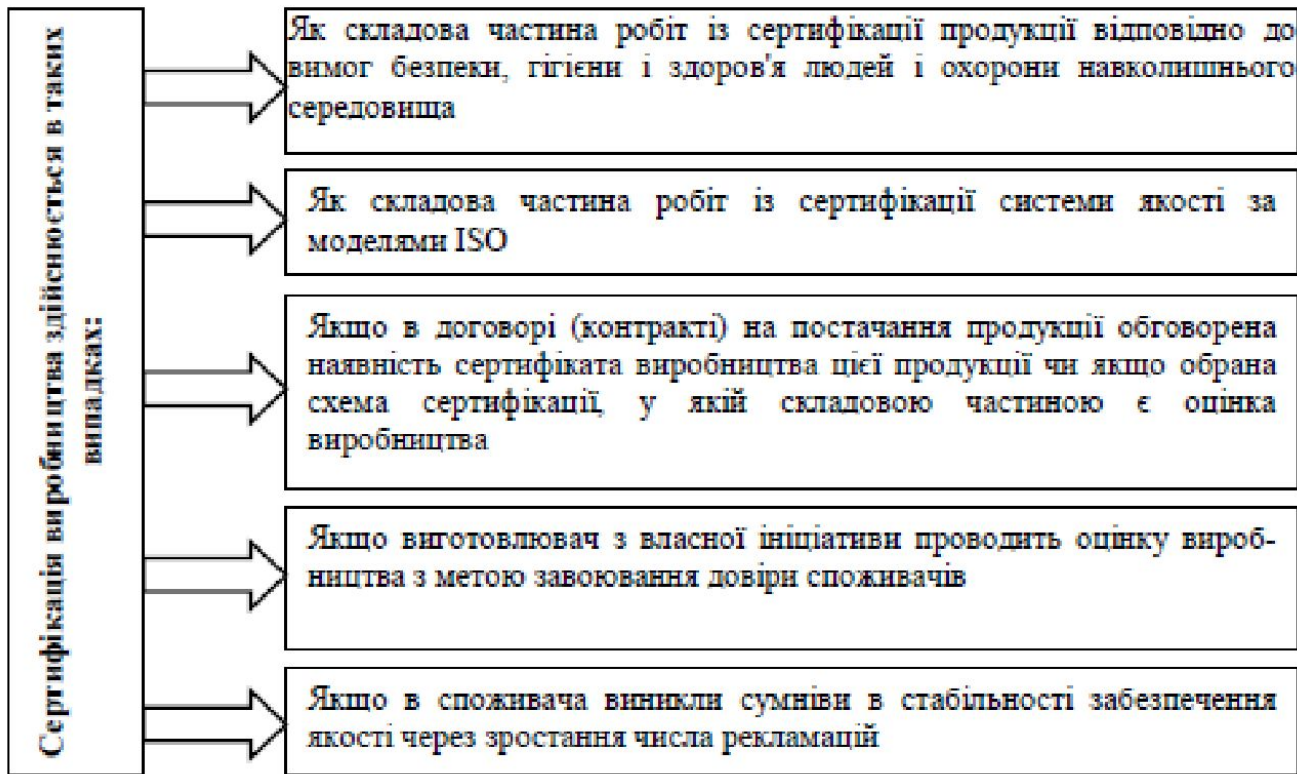
## Мета проведення сертифікації продукції

Запобігання реалізації продукції, небезпечної для життя, здоров'я та майна громадян і навколишнього природного середовища

Сприяння споживачеві в компетентному виборі продукції

Створення умов для участі суб'єктів підприємницької діяльності в міжнародному економічному, науково-технічному співробітництві та міжнародній торгівлі

# Випадки проведення сертифікації виробництва



# Види сертифікації в Україні



*Планування та  
контроль якості  
проекту*

# Планування якості проекту

## **Планування якості**

– процес визначення того, які із стандартів якості ставляться до даного проекту та як їх задовольнити.

До плану управління якістю включаються роботи, виконання яких забезпечує якість результатів проекту.

## **Завдання інструментів**

**планування якості** – зробити процеси управління проектом передбачуваними.

## **Програма забезпечення**

**якості** – це план дій, щодо відповідності фактичної якості проекту до запланованої.

# Методи планування якості

**Аналіз переваг та витрат.** Мета даного методу – витримати необхідне співвідношення між доходами та витратами у проекті.

**Бенчмаркінг** включає в себе зіставлення діючого чи запланованого проекту з іншими проектами з метою виробити ідеї щодо підвищення якості виконання проекту.

**Планування експериментів** – статистичний метод, що дозволяє визначити чинники, що впливають на певні змінні величини продукту чи процесу.

**Вартість якості** – сукупна вартість всіх дій, спрямованих на підвищення якості продукту або послуги і забезпечення їх відповідності певним вимогам.

**Забезпечення якості** – процес виконання планових систематичних операцій за якістю, які забезпечують виконання всіх передбачених процесів, необхідних для того, щоб проект відповідав встановленим вимогам щодо якості.

**Аудит якості** – незалежна експертна оцінка, яка визначає, наскільки операції проекту відповідають встановленим у межах проекту чи організації правилам процесам і процедурам.

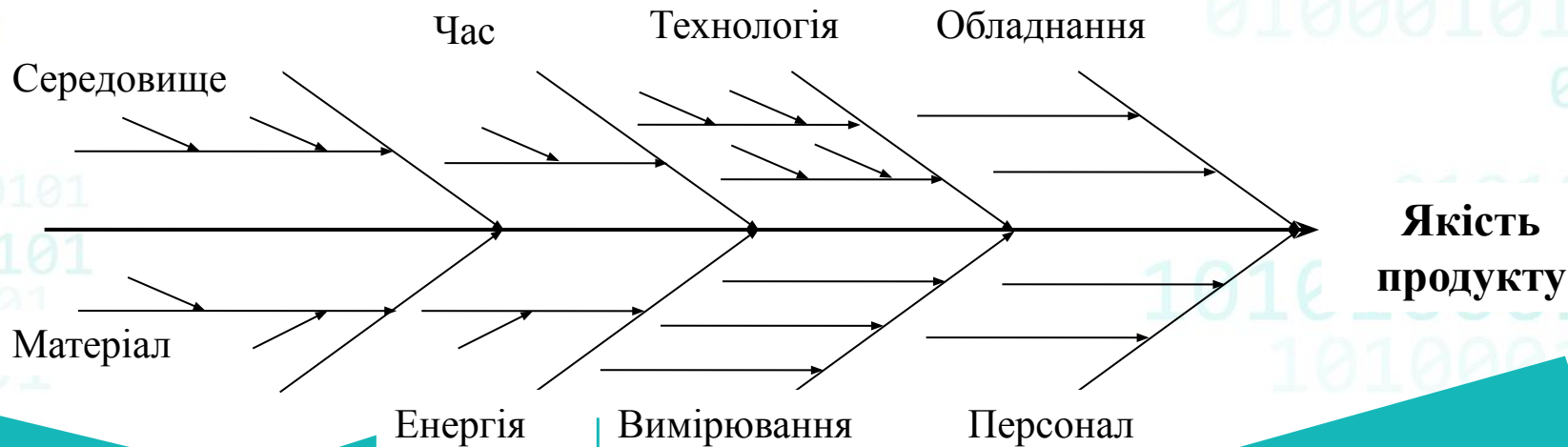
**Метою аудиту якості** є виявлення неефективних і економічно не виправданих правил, процесів і процедур, що використовуються у проекті.



# Процес контролю якості

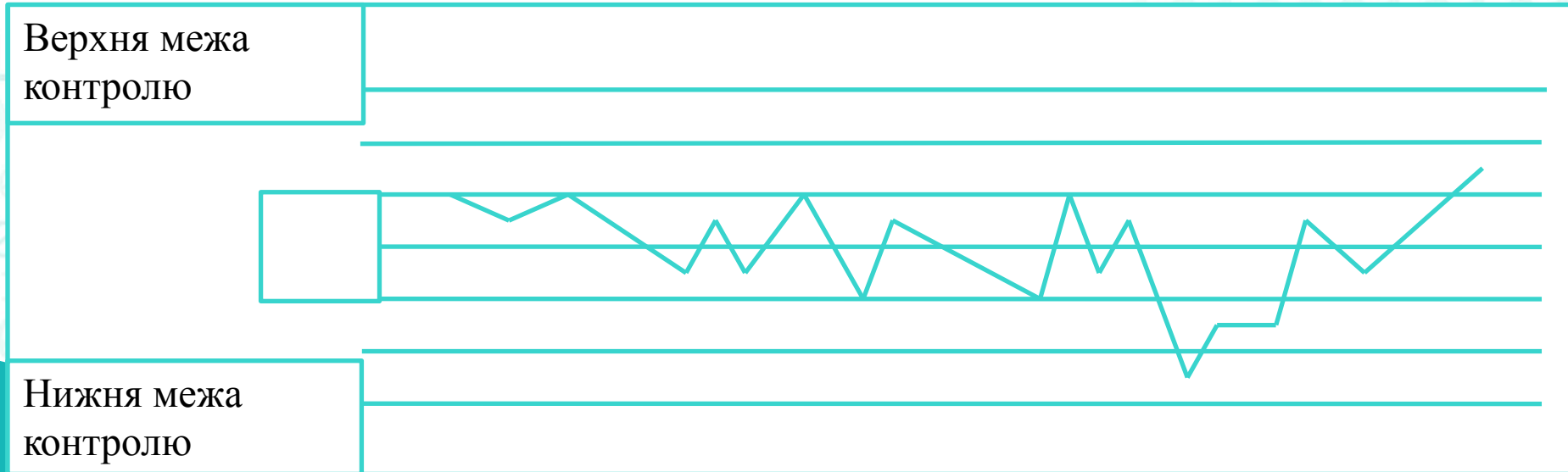
**Контроль якості – це процес, який включає відстеження проміжних результатів проекту, визначення їх відповідності прийнятим стандартам та розробку дій для усунення причин, що викликають відхилення від стандарту.**

# Процес контролю якості: інструменти та методи



Діаграма причинно-наслідкових зв'язків – допомагає відобразити можливі причини, що впливають на якість програмного продукту чи певного процесу в проекті.

# Процес контролю якості: інструменти та методи



Контрольні діаграми –  
призначені для визначення стабільності  
протікання процесу і передбачуваності  
його розвитку. Вони відображають  
результати здійснення проекту в часі.

# Процес контролю якості: інструменти та методи

**Діаграми залежностей** допомагають аналізувати причини виникнення проблем. Діаграма залежностей представляє собою графічне відображення процесу.

**Діаграма Парето** – це особливий тип гістограми, що впорядкована за частотою виникнення, та відображає, яка кількість виявлених дефектів є наслідком причин, що відносяться до певного типу чи категорії.

# Процес контролю якості: інструменти та методи

**Схема прогнозу** відображає історію та модель змін. Це лінійний графік, що відображає точки введення даних, що розташовані на графіку в порядку їх виникнення.

**Статистичні вибірки** – це частина контрольованої продукції, що дозволяє зробити висновок щодо всієї продукції даного виду в проекті.

**Інспекція** включає такі процеси як тестування, що розпочате із метою визначення відповідності результатів проекту прийнятним вимогам і стандартам.

# КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ

1. Що належить до процесів управління людськими ресурсами?
2. Назвіть головні завдання системи управління персоналом сучасної компанії.
3. Дайте означення поняття ефективного управління персоналом.
4. Дайте визначення системи управління персоналом проекту. Якими параметрами вона характеризується?
5. У чому полягає специфіка людських ресурсів?
6. Назвіть основні особливості поведінки персоналу.
7. Дайте характеристику індивідуальній поведінці.
8. Дайте характеристику груповій поведінці.
9. Дайте характеристику поведінки керівників та членів команди управління.
0. Опишіть відносини між учасниками проекту та проектом.

**ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!**