

作业: 练习题 第二题

PMI的OPM3是一个____模型或框架的例子,用以帮助组织改进其过程和系统。
a. 标杆管理 b. 六西格玛 c. 成熟度 d. 质量

8.14 快速测验的答案

1. a 2. c 3. d 4. d 5. b 6. c 7. b 8. a 9. b 10. c

8.15 练习题

- 假设你的组织希望为你的项目管理课程聘用新教师。制定一份质量标准清单,供你在做出招聘决定时使用。假设现在的一些教师不符合这些标准。请你为如何处理这种情况提出建议。
- 根据下表中的信息制定一个帕累托图。首先,使用表中数据制作一个 Excel 电子表格。将频率最高的客户问题放在首位。该表格可以在本书的配套网站上找到,其文件名为 pareto_chart.xls。检查表格,使生成的图看起来就类似于图 8-6。如果有创建图的需要,请搜索如何使用 Excel 创建帕累托图的视频。

顾客投诉	频数 / 周
顾客等待时间太长	90
顾客被转到错误区域或被搁置	20
客服不能回答顾客的问题	120
客服不遵守承诺	40

- 为了解释正态分布图,把一对骰子掷出 30 次,并绘制结果图。你更可能掷出 6、7 或 8,而不是 2 或 12。请使用 Excel 或手工绘制一张图,用数字 2 到 12 标记 x 轴,用数字 1 到 10 标记 y 轴。将每次掷骰子产生的数据填充到图中合适的位置。这些结果能反映正态分布吗?为什么能或为什么不能?
- 研究马尔科姆·鲍德里奇国家质量奖或由另一个组织提供的一个类似质量奖项的标准,并调查获得此奖的企业。为了获得此质量奖,企业采取了什么措施?获得质量奖有什么好处?总结你的发现,并写成一篇简短的论文。
- 回顾本章中有关六西格玛原则和六西格玛组织的信息。为潜在的六西格玛组织集思广益,来改善你们的校园、工作场所或社区的质量。写一篇简短的论文来描述一个项目理念,并解释它为什么是一个六西格玛项目。回顾和讨论对此项目如何应用 DMAIC 过程。
- 如何在 IT 项目中使用精益?如何使用看板来最大化客户价值,同时减少浪费?
- 回顾本章关于改进软件质量的概念。写一篇简短的论文描述如何将这些概念应用到软件开发项目。

8.16 实践案例

第五部分: 项目质量管理

Global Treps 项目团队正在努力工作以确保他们开发的新系统满足干系人的期望,特别是对于将要举办和参加这 4 个活动的人们。虽然团队有详细的范围说明书,但是要确保你不会忘记需求,这些需求可能会影响人们对项目质量的看法。你知道的是,项目的发起人和其他主要干系人最关心的是让人们使用新网站、举办成功的活动,并帮助促进全球创业。你也知道需要解决各种地理和文化问题。

8.17 作业

- 制定一个与上述相关的满足干系人期望的质量标准或需求列表,并对每个需求做简短描述。例如,