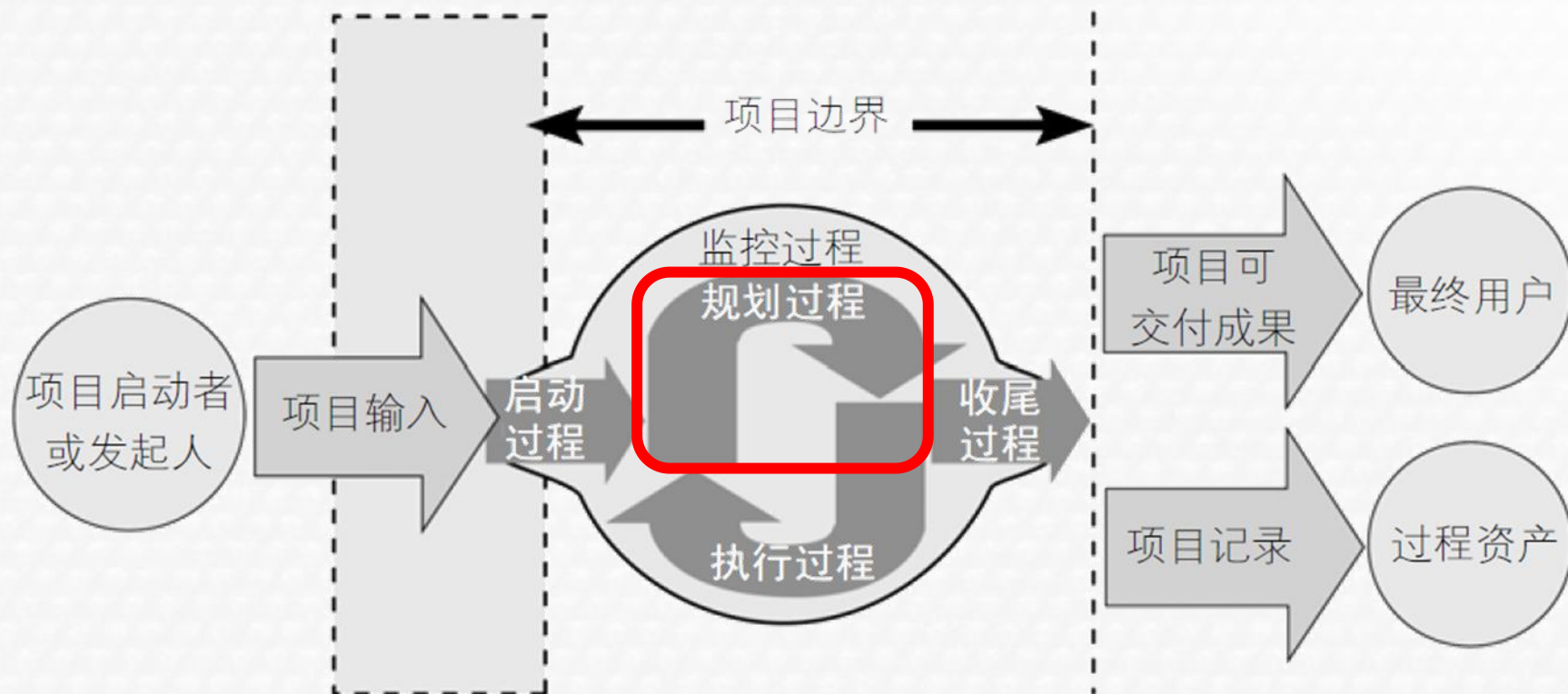


第三章 项目规划——质量

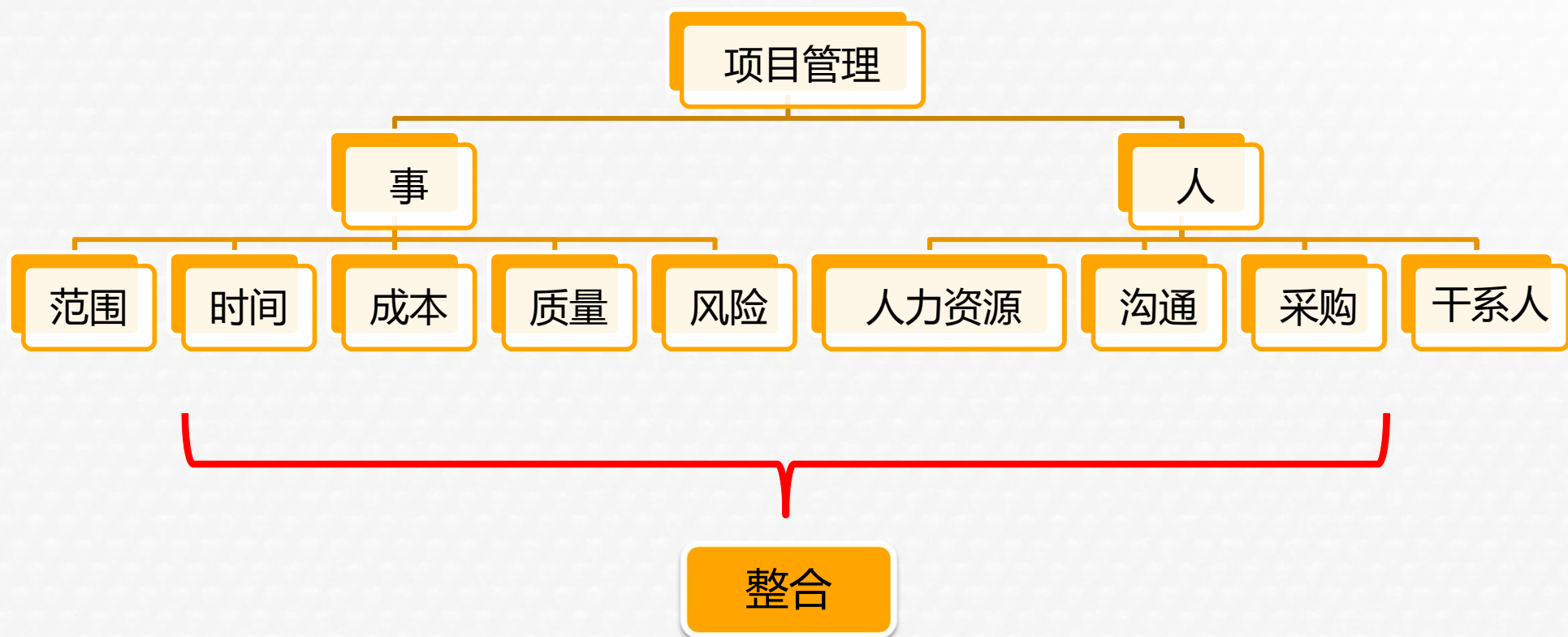


上节回顾

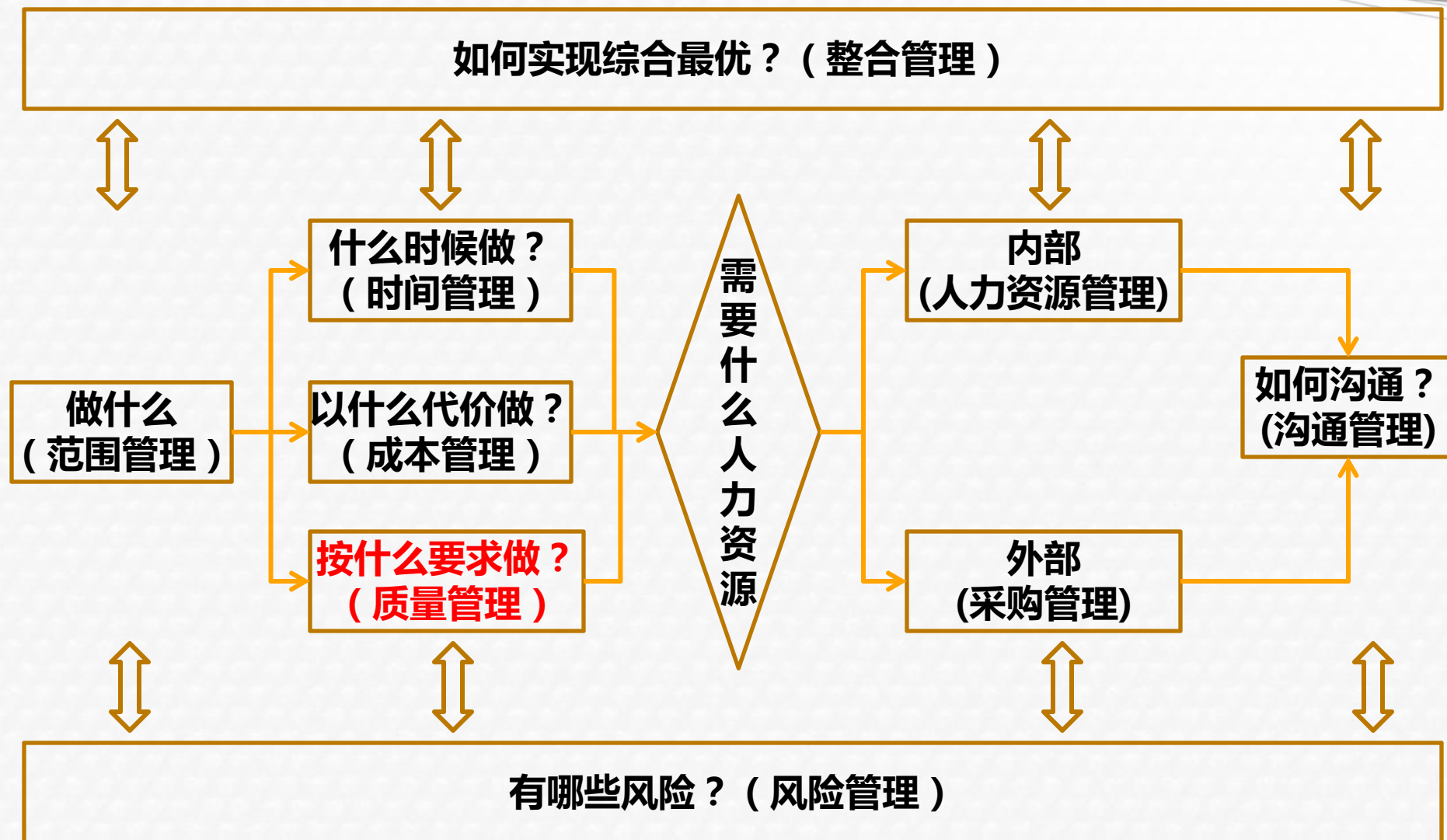
- 估算是决策的依据，预算是花钱的计划；
- 成本主要组成包括：直接成本、间接成本、储备；



参考项目管理的十大知识领域完成规划



十大知识领域在规划阶段的规律和关联性



项目中质量的重要性及质量规划内容

- 质量问题可能会带来什么：
 - 有时候，带给我们的麻烦远超过带给我们的便利；
 - 有时候，会让巨大的投入化为泡影；
 - 有时候，会产生更严重后果，如人员伤亡等；
- 具体案例参见阅读教材《项目质量管理》章节的第1小节；
- 质量规划（参见教材《项目质量管理》章节的第2、3小节）
 - 质量规划回答了“项目及项目的可交付成果做到什么程度”，由质量(测试)专家主要负责，项目经理承担组织协调工作；

什么是质量？

- 质量[Quality]（对应质量的定义，仁者见仁智者见智）
 - ISO 9000：一个实体满足规定和潜在需要能力的特性的总和，是一组固有特性（在产品或服务中本身具有的特性）符合需求的程度。
 - 飞利浦·克劳士比：品质就是“符合要求”，此处的需求并不一定完全反映了客户的期待。
 - 约瑟夫·朱兰：品质就是“适合使用”，而是否适合则交由客户来定义。
 - 狩野纪昭将品质视为一个二维的系统，二维的坐标分别为“当然的品质”及“有魅力的品质”，可以简化为一句话：符合或超越客户期待的产品及服务。
 - 罗勃特·M·波西格：品质是“用心的结果”。
 - 6 σ （西格玛）：百万次测试中的错误次数，“零缺陷”的完美商业追求。

Quality,品质

- 现代质量观念中，不光是问题少，更注重的是品质；
- 用户对软件的要求由最初的“能用”提升至“好用”，甚至“贴心”，以技术为核心趋向以艺术为灵魂；

ipad



tablet pc



surface



IT项目中的质量工作



规划质量的成果

- IT项目规划质量依据《需求说明书》，成果通常为：
 - 《测试计划》，详细定义将如何实施测试过程；
 - 《测试用例》，详细描述对于功能性和非功能性需求的测试标准、方法、步骤、预期成果等；

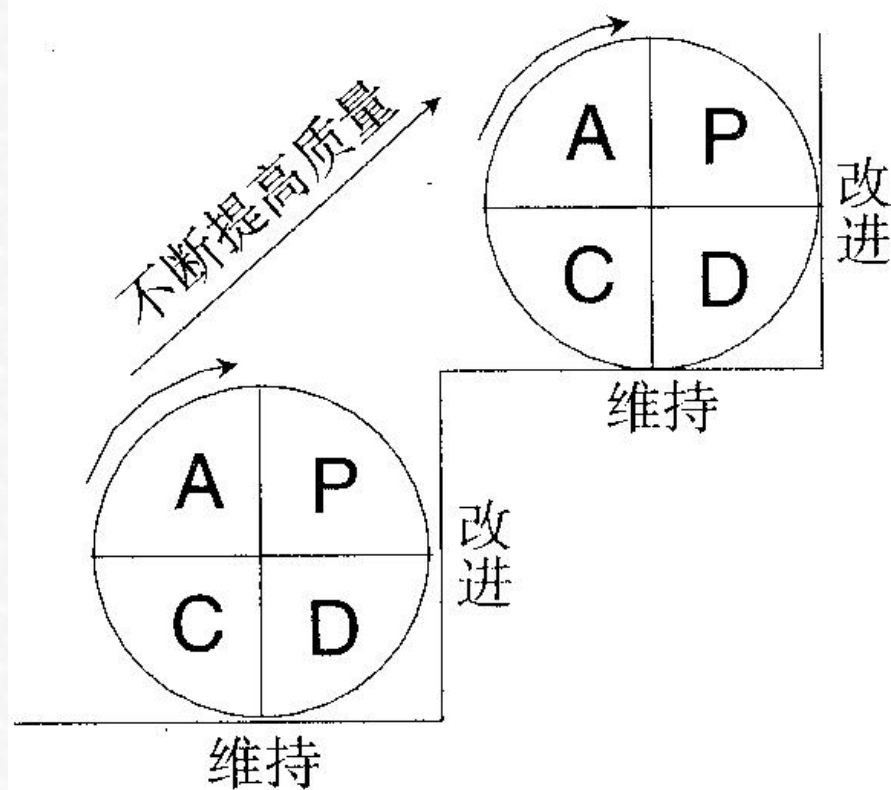
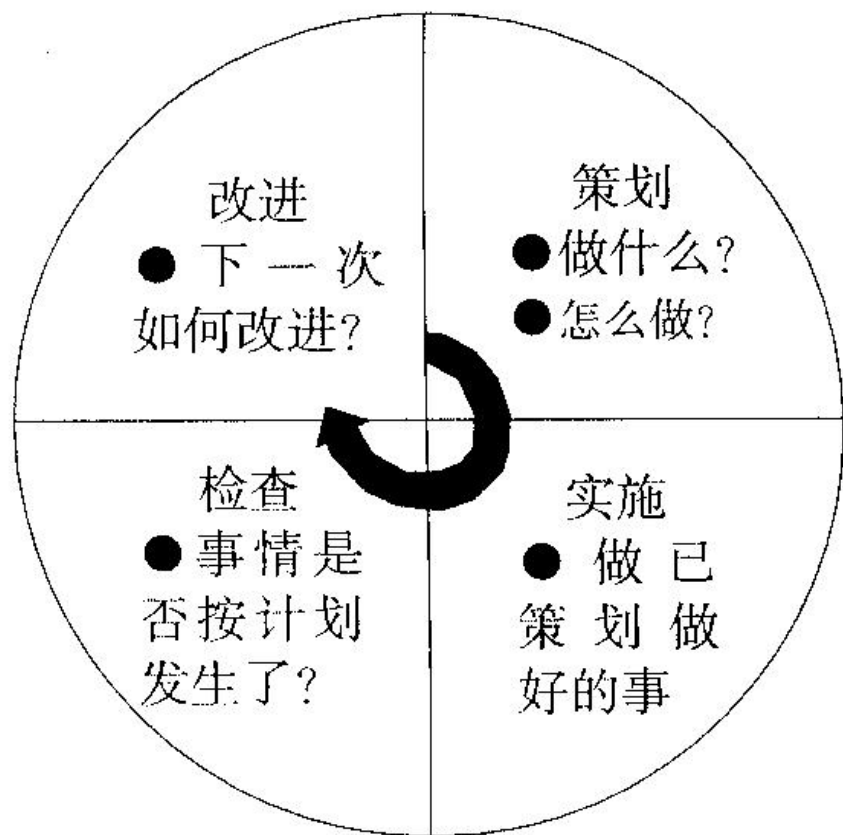
质量相关的补充

- 教材《项目质量管理》章，第7节“现代质量管理”，第8节“提高IT项目质量”；

戴明与戴明环(PDCA)

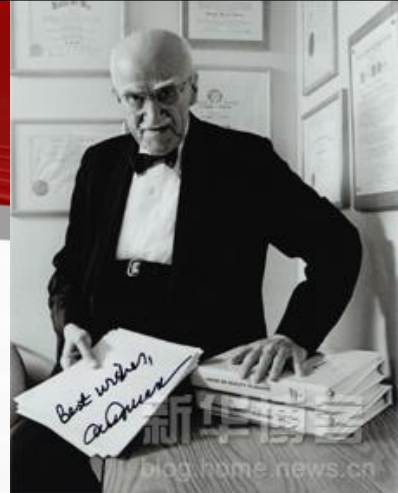


- PDCA。P-策划，D-实施，C-检查，A-处置。



■ 现代质量管理理念

- 客户满意。朱兰认为：品质就是“适合使用”。而是否适合则交由客户来定义。
- 持续改进。质量三元论。质量计划、质量控制、质量改进。80%的质量问题是在20%的环节中产生的。
- 管理层责任。在所发生的所有质量问题中，仅有20%是由基层操作人员造成的，而其中80%的质量问题是领导者造成的。
- 预防胜于检查。



小结

- 当今社会，质量(品质)的重要性越来越高，企业的竞争能力中，质量是关键的一环；
- 质量管理是一个非常专业和庞大的领域，通常项目中都有这方面的专家来负责；
- 思考：测试计划中的新增任务如何体现到前面的进度计划、成本计划中？

Thank You !



河北师范大学软件学院
Software College of Hebei Normal University