

МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ М.В. ЛОМОНОСОВА
Факультет государственного управления
Кафедра теории и технологий управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»

Квалификация (степень) выпускника Магистр

Автор программы: к.э.н. Царенко Андрей Сергеевич

Заведующий кафедрой проф, д.э.н. Сурин Алексей Викторович

Москва, 2018

I. Название дисциплины: «Управление качеством».

Автор курса — Царенко Андрей Сергеевич, учёная степень: кандидат экономических наук, место работы: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова (кафедра теории и технологий управления факультета государственного управления), должность: доцент

Аннотация курса

Дисциплина «Управление качеством» дополняет знания студентов в области использования инструментов управления организацией, позволяет овладеть основными инструментами, методами управления качеством, знакомит с принципами формирования системы управления качеством организации, включая государственные предприятия и учреждения, органы исполнительной власти.

В рамках дисциплины по выбору затронуты вопросы формирования и развития научных школ управления качеством, раскрыты основные проблемы качества и управления им, содержание современных тенденций управления качеством в отечественной и зарубежной практике, подходы к разработке и внедрению системы менеджмента качества в организации; выделены особенности качества как объекта управления, дан обзор перспективных инструментов управления качеством. Освещён аспект государственной политики в области распространения моделей и механизмов менеджмента качества, реализации национальных и международных конкурсов в области качества. Предполагается, что студенты ознакомятся с теоретической основой концепций управления качеством (Всеобщее управление качеством, Бережливое управление+6 Сигм, Бережливое государство, системы менеджмента качества ИСО и др.), овладеют базовыми навыками использования отдельных методик оценки систем менеджмента качества.

II. Шифр дисциплины (присваивается Управлением академической политики и организации учебного процесса)

III. Цели и задачи освоения дисциплины

A. Цели освоения дисциплины «Управление качеством»

Цель курса: формирование у слушателей магистерской программы знаний, приобретение и развитие ими практических умений и навыков в сфере управления качеством.

Б. Задачи дисциплины:

- обеспечить понимание места дисциплины «управление качеством» в системе управленческих дисциплин и её роли в стратегическом управлении человеческими ресурсами;
- ознакомить слушателей с современными концепциями построения системы управления (менеджмента) качеством в организации,
- сформировать у них базовые навыки использования отдельных методов управления качеством и выявления и культивации условий эффективной

реализации инициатив по повышению качества системы управления организации (в том числе в рамках социальной подсистемы организации), включая организации государственного сектора,

- ознакомить с содержанием основных концепций и инструментов менеджмента качества, подходов к обучению их использования персоналом организации,
- обучить применению методов диагностики организационных проблем, развить умение подбирать соответствующие методы менеджмента качества для их решения;
- обеспечить владение навыками мотивации персонала к участию в программах повышения качества;
- развить умение осуществлять комплекс мер по планированию и имплементации программ повышения качества (включая социальные аспекты);
- обучить методам оценки накопленного опыта и принятию решений на основе обобщения информации;

IV. Место дисциплины в структуре ООП

А. Информация об образовательном стандарте и учебном плане

-тип образовательного стандарта и вид учебного плана:

Образовательный стандарт, самостоятельно устанавливаемый Московским государственным университетом имени М.В.Ломоносова для реализуемых образовательных программ высшего профессионального образования по направлению подготовки магистров «Государственное и муниципальное управление»

ММ — магистр МГУ Направление подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»

Наименование учебного плана МГУ «ММ_ Государственное и муниципальное управление _ФГУ»

Б. Информация о месте дисциплины в образовательном стандарте и учебном плане

Дисциплина «Управление качеством» является вариативной части ОПП, завершающей цикл обучения и логически дополняющей/ базирующейся на знаниях, умениях и навыках, полученных при освоении дисциплин «История, философия и методология управления», «Современная теория и технологии государственного управления», «Кадровая политика и кадровый аудит», «Актуальные вопросы практики государственного и муниципального управления», «Управление стратегическими изменениями».

Тип обязательный курс

курс: второй

семестр: третий

В. Перечень дисциплин, которые должны быть освоены для начала освоения данной дисциплины

«История, философия и методология управления», «Современная теория и технологии

государственного управления»

Г. Общая трудоёмкость в академических часах и зачётных единицах

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов

Д. Форма промежуточной аттестации: зачёт.

В. Формы проведения:

Форма занятий с указанием суммарной трудоёмкости по каждой форме в соответствии с учебным планом:

аудиторная нагрузка 36 часов:

- лекции 4 ак. часов

- семинары 32 ак. часа

самостоятельная работа 72 ак. часа.

Формы текущего контроля: опросы, дискуссии, групповые проектные задания, письменные работы (эссе) и др.

VI. Распределение трудоёмкости по разделам и темам, а также формам проведения занятий с указанием форм текущего контроля и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплин	Трудоёмкость по формам занятий			Формы контроля
		Аудиторная работа (с разбивкой по формам и видам)		Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия (семинары)		
1	Основные подходы к пониманию «качества». Современное содержание понятия «качество»	1	1	2	Дискуссия, эссе
2	Управление качеством. Область знаний и область практики. Классификация и периодизация. Условия и особенности эволюции	1	4	2	Устный опрос, дискуссия

	содержания деятельности по обеспечению качества				
3	Западная (американская) школа управления качеством (Система У.Шухарта; Программа менеджмента качества У. Э. Деминга; концепция Дж. Джурана; Подход «ноль дефектов» Ф. Кросби; идеи А. Фейгенбаума)	1	4	6	Разбор кейса
4	Японская школа управления качеством ТQC К. Исикавы. Показательные функции потерь качества и проективное проектирование Г. Тагути	1	2	2	Имитационная игра «Работа кружка качества» в государственном учреждении
5	Отечественная школа управления качеством (опыт СССР, современная российская школа)	-	2	2	Презентации докладов по представителям отечественной школы управления качеством, дискуссия
6	Формирование государственной политики в области качества. Популяризация качества: международные и национальные премии в области качества	-	4		Устный опрос
7	Профессиональные ассоциации области менеджмента качества. Проект ASQ QVoK (Свода знаний по управлению качеством)	-	4		Дискуссия Тест по темам 1-6

8	Самоанализ системы менеджмента качества: подходы и инструменты	-	2	4	Дискуссия Презентация проекта «Разработка системы критериев оценки СМК (адаптация опыта оценки премий качества) для проведения самоанализа на основе моделирования конкурса»
9	Системы менеджмента качества ISO. Сертификация на соответствие стандартам ISO 9000, технологии поддержки ISO 10000 Процесс сертификации на соответствие ISO 9001	1	3	12	Дискуссия, групповые проектные задания, тест 2
10	Современные концепции и инструменты управления качеством (TQM, Lean+6Sigma, BPR и др.)	1	6	20	Групповые проектные задания (разработка плана проведения кей-мероприятия в ОИВ), разбор кейсов (совершенствование британской службы здравоохранения на основе «Лин», презентации докладов по инструментам управления качеством.
	ИТОГО	4	32	72	

VII. Содержание дисциплины по разделам и темам — аудиторная и самостоятельная работа

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Раздел 1 Теоретические основы и история эволюции деятельности по обеспечению качества

Тема 1. Основные подходы к экономическому пониманию «качества»

Качество как абсолютная оценка. Качество как свойство продукции. Качество как соответствие назначению. Качество как соответствие стоимости. Качество как соответствие стандартам.

Задание для самостоятельной работы
Подготовка к устному опросу по теме лекции
Написание эссе «Моё понимание качества»

Тема 2. Управление качеством: область знаний и область практики.

Классификация и периодизация. Эволюция содержания деятельности по обеспечению качества. Периодизация А.В. Гличева. Индивидуальная форма организации работ по качеству. Цеховая форма. Индустриальный этап. Системная организация работ по качеству Развитие управления качеством по Абутидзе и др. Фаза отбраковки. Фаза управления качеством. Фаза постоянного повышения качества. Фаза планирования качества.

Условия и особенности эволюции содержания деятельности по обеспечению качества

Задание для самостоятельной работы
Подготовка к дискуссии «Условия и факторы эволюции деятельности по обеспечению качеством. Будущее управление качеством. Управление качеством и качественный менеджмент»

Раздел 2 Основные идеи классиков управления качеством

Тема 3. Американские гурю управления качеством

Система У.Шухарта. Программа менеджмента качества У. Э. Деминга. 14 принципов, «Цепная реакция». Цикл Шухарта-Деминга. Концепция Дж. Джурана. «Спираль качества». Подход «ноль дефектов» Ф. Кросби; идеи А. Фейгенбаума. TQC, «пирамида качества».

Задание для самостоятельной работы
Подготовиться к устному опросу и разбору кейса, нацеленному на выявление практики реализации принципов У.Э. Деминга в современных компаний (идентификация мероприятий).

Тема 4. Представители японской школы

Идеи К. Исикавы (CWQC, «рыбий скелет», кружки качества, 7 классических методов статистического контроля качества);

Г. Тагути (функция потерь качества, робастное проектирование),

С. Синго (система Пока-Ёке)

Задание для самостоятельной работы

Подготовиться к устному опросу и имитационной игре «Работа кружка качества» в государственном учреждении.

Тема 5 Отечественная школа управления качеством

Опыт СССР, современная российская практика.

Идеи А.К. Гастева. Квалиметрия Гличева. БИП, КАНАРСПИ и др. модели.

Задание для самостоятельной работы

Подготовить краткие сообщения и доклады по заданным темам, подготовиться к дискуссии

«Забытое старое: полезный сегодня опыт отечественного менеджмента качества».

Раздел 3 Государственная и бизнес-инициативы в развитии теории и практики менеджмента качества

Тема 6. Формирование государственной политики популяризации качества.

Популяризация качества: международные и национальные премии в области качества.

Приз Деминга (Deming Application Prize - DAP) в Японии, национальная награда за качество Мэлкома Бэлдриджа (Malcom Baldrige National Quality Award - MBNQA) в США.

Европейская награда за качество (European Quality Award - EQA) и модель «Совершенство». Премия Правительства Российской Федерации в области качества.

Российские институты области знаний «Управление качеством».

Задачи Росстандарта, Росаккредитации по гарантированию качества. Деятельность АНО «Российская система качества» (Роскачество).

Задание для самостоятельной работы

Подготовка к устному опросу, ознакомление с отдельными нормативно-правовыми актами, обеспечивающими политику в области качества РФ.

Подготовка к дискуссии «Перспективы развития модели Премии Правительства РФ в области качества».

Детальное изучение критериев модели «Деловое совершенство» и других систем критериев оценки СМК в основе премий качества для последующего использования при выполнении задания в рамках темы 8.

Тема 7. Профессиональные ассоциации в области менеджмента качества.

Проект американского общества качества ASQ Свода знаний по управлению качеством (QVoK)

Задание для самостоятельной работы

Подготовить краткие сообщения и доклады по заданным темам, ознакомиться с QVoK, подготовиться к дискуссии: «Возможности совершенствования структуры Свода знаний по управлению качеством», «Перспективы профессиональной сертификации в сфере менеджмента качества».

Тема 8. Самоанализ системы менеджмента качества: подходы и инструменты

Понятие самоанализа, самооценки, самоаудита и самообследования. Программа самооценки системы менеджмента качества. Основные подходы и методы. Процедура самооценки. Методы моделирования конкурса, метод формуляров, метод матричных диаграмм, метод рабочей группы и др.

Модель общей схемы оценки качества системы управления для организаций публичного сектора «Common Assessment Framework (CAF)»

Задание для самостоятельной работы

Подготовка к устному опросу.

Групповое задание:

Проектная работа «Разработка системы критериев оценки СМК (адаптация опыта оценки премий качества) для проведения самоанализа на основе моделирования конкурса»

Раздел 4 Современные модели и инструменты менеджмента качества

Тема 9. Системы менеджмента качества стандартов ISO 9000.

Сущность и содержание серии ИСО 9000. Эволюция стандартов. Актуальные версии. Стандарты серии 10000 как «технологии поддержки» СМК.

Сертификация ИСО. Понятие сертификации. Сертификат соответствия. Знак соответствия. Процедура сертификации.

Задание для самостоятельной работы

Подготовка к устному опросу, дискуссии «Выбор поставщика услуг сертификации СМК»

Групповое задание:

Подготовка технического задания на проведение сертификации (СМК ИСО 9001).

Тема 10. Современные концепции и инструменты управления качеством

TQM – как философия Всеобщего управления качеством. Человеческий фактор.

Непрерывное совершенствование по-японски: «Кайдзен» как элемент Бережливого производства.

Американский опыт радикальных преобразований на основе BPR — реинжиниринга бизнес процессов.

Концепция «6 Сигм» компании «Моторола».

Сочетание методик: «Бережливое производство + 6 Сигм».

«Система 20 ключей»

СФК-структурирование функции качества. Построение «дома качества».

Диффузия инструментов менеджмента качества в сфере государственного управления. «Бережливое государство» (Lean government)/
Внедрение СМК ИСО 9001 в органах государственной власти. Российский и зарубежный опыт.

Задание для самостоятельной работы

Подготовка к устному опросу, дискуссии «Роль организационной культуры и климата в успешной реализации концепций менеджмента качества», «Модификация поведения сотрудников при внедрении «Бережливого управления»: проблемы, перспективы отечественный опыт. Подготовка к разбору кейса: особенности управленческой культуры «бережливой» компании Тойота.

Подготовка докладов по заданным темам, книгам (например, М. Имаи «Гемба Кайдзен»).

Групповое задание: групповые проекты: анализ потерь/применение модели Кано/применение модели FMEA (на выбор студентов), опционально: обучающие игры (в рамках методологии Бережливого управления) или разработка программы проведения кайдзен мероприятия в государственном учреждении.

Разбор кейсов: «Применение «Лин» в британской национальной службе здравоохранения». «Инструментарий «бережливого государства», применяемый в госучреждениях США.

Практические (семинарские) занятия включают:

- дискуссии по заданной тематике (указана в рамках описания заданий);
- выступление с докладами;
- решение кейсов;
- разбор индивидуальных и групповых домашних проектов.

Семинары содержательно могут включать: 1) доклад по заданной теме/книге; 2) разбор кейсов (программа Деминга в «TECSMART Electronics», реинжиниринг в «IBM», «FORD», становление бережливой культуры в «Toyota», практика менеджмента качества в АО с государственным участием «РЖД», «Применение «Лин» в британской национальной службе здравоохранения». «Инструментарий «бережливого государства», применяемый в госучреждениях США); 3) в рамках имитационной игры «Работа кружка качества» – овладение навыками использования отдельного инструмента управления качеством; 4) презентация группового проекта «Разработка системы критериев для оценки СМК при самоанализе на основе моделирования конкурса на основе премии качества» (2-3 человека); 5) разработка технического задания для прохождения сертификации на соответствие ИСО 9001 (опционально), 6) выполнение заданий по применению инструментов менеджмента качества (лин-потери, анализ Кано и др.), 6) написание эссе «Моё понимание качества», 7) написание тестов.

VIII. Перечень компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины

Общие и в соответствии с Образовательным стандартом, самостоятельно устанавливаемым Московским государственным университетом имени М.В.Ломоносова для реализуемых образовательных программ высшего профессионального образования по

направлению подготовки магистров «Государственное и муниципальное управление»
(шифр указан в скобках)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- основные понятия области управления качеством;
- факторы и условия эволюции деятельности по обеспечению качества;
- содержание и условия применения классических и современных концепций и методов управления качеством;
- принципы построения эффективной системы менеджмента качества в организации;
- систему международных и национальных стандартов в области качества (стандарты ИСО серии 9000);
- требования к процессу сертификации на соответствие международному стандарту ИСО 9001;
- принципы и подходы к проведению самоанализа системы менеджмента качества.

уметь:

- использовать на практике инструменты управления качеством;
- организовывать работу кружков качества («обладать умениями и готовностью формировать команды для решения поставленных задач (ГМУ-ПК-5)»);
- формировать политику организации в области качества;
- мобилизовать персонал на проведение программ повышения качества;
- систематизировать и обобщать информацию, готовить предложения по совершенствованию системы государственного и муниципального управления (ГМУ-ПК-16);

владеть:

- теорией управления и методами (технологиями) исследования практики управления (ГМУ-ИК-2); (в части менеджмента качества)
- навыками использования основных инструментов анализа и улучшения;
- обладать способностью к анализу, организации и планированию в области государственного и муниципального управления (ГМУ-ПК-1);
- способностью к творчеству, порождению инновационных идей, выдвижению самостоятельных гипотез (ГМУ-СК-1);
- организационными способностями, уметь находить и принимать организационные управленческие решения (ГМУ-ПК-3);
- современными методами диагностики, анализа и решения проблем, а также методами принятия решений и их реализации на практике (ГМУ-ПК-11);
- способностью выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации (ГМУ-ПК-17);
- способностью находить организационно-управленческие и экономические решения, разрабатывать механизмы их реализации, готовностью нести ответственность за их результаты;

- способностью провести исследования по всему кругу вопросов своей профессиональной области и проанализировать их результаты в контексте целей и задач своей организации;

IX. Используемые образовательные, научно-исследовательские, научно-производственные технологии

А. Образовательные технологии

В рамках процесса обучения используются следующие методы и формы занятий:

- лекции;
- семинарские занятия в форме коллоквиумов, разбор конкретных ситуаций (кейсов), презентаций групповых практических заданий, их обсуждения, дискуссии по заданным темам и докладам обучающихся, обучение действием на основе выполнения групповых и индивидуальных заданий;
- консультации преподавателя;
- самостоятельная работа по подготовке групповых и индивидуальных заданий, докладов.

Б. Научно-исследовательские технологии

В ходе учебного процесса при выполнении самостоятельной работы, а также при обсуждении её результатов в рамках интерактивных форм взаимодействий:

- метод «мозгового штурма» (брейнсторминга),
- технологии проектной командной работы,
- имитаций,
- причинно-следственного моделирования.

В. Научно-производственные технологии

Технологии подготовки отчётных материалов, включая презентации по групповым и индивидуальным проектам.

X. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов, оценочные средства контроля успеваемости и промежуточной аттестации

А. Учебно-методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы студентов

Алгоритм выполнения заданий раскрывается в рамках аудиторных занятий, в случае необходимости проводятся дополнительные консультации, в том числе по электронной почте.

Б. Примерный список заданий для проведения текущей и промежуточной аттестации (темы докладов, рефератов и т.д. по отдельным видам работ)

Примеры темы для докладов

- Статистические методы управления качеством:
 - графики Парето;
 - диаграммы «причины и следствия» как метод определения причин отклонений;
 - расслоение как метод разделения данных по категориям;
 - контрольные листы как инструмент сбора данных;
 - гистограммы как метод графического изображения отклонений;
 - диаграммы разброса как инструмент подтверждения взаимосвязи двух факторов;
 - контрольные карты Шухарта
- Метод «6 Сигм»
- Метод проектирования «Дома» качества (по российским компаниям)
- Основные принципы системы Бережливого производства
- Кайдзен как элемент Бережливого производства
- Система 5S (по примерам реальной практики российских компаний)
- Алгоритм проведения Кайдзен-мероприятий в органах ОИВ США
- Методология FMEA в российских компаниях
- Национальная премия качества конкретного государства: система критериев, процедура оценки.
- Деятельность Росстандарта
- Деятельность Роскачества
- Опыт применения концепции «Бережливое государство» в США
- Опыт применения концепции «Бережливое государство» в Великобритании
- Структура и функции Международной организации по стандартизации ИСО
- Российский рынок услуг по сертификации на соответствие ИСО 9001.
- Формирование команд по управлению проектами менеджмента качества

В. Примерный список вопросов для проведения текущей и промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине «Управление качеством»

1. Основные подходы к экономическому пониманию «качества».
2. Содержание деятельности по управлению качеством согласно трактовке ИСО.
3. Эволюция содержания деятельности по обеспечению качества. Периодизация по А.В. Гличеву, этапизация по С.З.Абутидзе.
4. Идеи У. Шухарта. Контрольные карты как инструмент контроля качества.
5. Программа менеджмента качества У. Э. Деминга. 14 принципов. Три постулата. Смертельные болезни компаний. Фальстарты и пр.
6. Концепция Дж. Джурана. Спираль качества. Принципы организации работы по повышению качества.
7. Подход «ноль дефектов» Ф. Кросби;

8. Пирамида А. Фейгенбаума.
9. Идеи К. Исикавы. ТQC, «рыбий скелет», кружки качества.
10. Идеи Г. Тагути (функция потерь качества, робастное проектирование),
11. Идеи С. Синго. Система Пока-Ёке.
12. Российский и советский опыт управления качеством. Идеи А.К. Гастева и А.В. Гличева. Системы БИП, КАНАРСПИ.
13. TQM – концепция Всеобщего управления качеством.
14. Роль менеджмента персонала в реализации стратегии всеобщего управления качеством.
15. СМК на основе стандартов ИСО 9000. Обзор серии 9000.
16. Понятие сертификации. Процесс сертификации СМК в РФ.
17. Стандарты ИСО серии 10000.
18. Международные и национальные премии в области качества. Типовая структура требований премии качества.
19. Приз Деминга.
20. Премия качества М. Болдриджа.
21. Критерии присуждения Европейской премии качества.
22. Метод СФК (структурирование функции качества).
23. Диаграмма Исикавы как инструмент УК. Стратификация 5М (6М)
24. Самоанализ корпоративных систем менеджмента качества.
25. Цикл Шухарта-Деминга
26. Инструменты статистического контроля качества. Контрольные карты. Контрольные листки.
27. Инструменты статистического контроля качества. Анализ Парето.
28. Инструменты статистического контроля качества. Гистограммы. Стратификация.
29. Зарубежные и национальные организации в сфере управления качеством
30. QVOK как перспективный проект Американского общества качества ASQ
31. «Бережливое управление». Основные категории и принципы (Вытягивающее производство, немаваси, хансей и др.).
32. «Бережливое управление». Система 5S и визуальный менеджмент.
33. Выявление и устранение потерь как первичная задача «Бережливого управления». Виды потерь.
34. Концепция «Бережливого государства», менеджмент качества в государственном управлении.
35. Основы концепции «Шесть 6 Сигм». Недостатки 6 Сигм.
36. «Шесть сигм». Структура ролей участников проектов и базовый портфель инструментов.
37. «Бережливые шесть сигм» как гибридная методология. Обновлённое содержание этапов цикла DMAIC.
38. Уточнение запросов потребителей на основе анализа Кано.
39. Реинжиниринг бизнес-процессов. Классическая модель Хаммера и Чампи. Её критика.
40. Формы изменений при реинжиниринге. Классические примеры перепроектирования в IBM-кредит, Ford, Kodak.

41. FMEA-анализ.

42. Управление проектом совершенствования системы управления. Понятие организационного изменения. Виды изменений. Целевая ориентация современных проектов совершенствования.

Примеры вопросов теста

1. Что означает понятие «муда» в рамках концепции Кайдзен?
 - перепроизводство
 - деятельность, приводящая к отклонениям процесса
 - деятельность, не добавляющая ценность
 - брак
2. Согласно мнению Г. Тагути, продукция с различными значениями характеристик равно удовлетворяет потребителя, при условии, что разброс этих характеристик находится в рамках допуска.
 - да
 - нет
3. Международные стандарты ISO серий 9000, 14000, 10000 совместимы между собой
 - да
 - нет
4. Сертификация на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001:2008 является:
 - обязательной
 - добровольной
 - обязанность сертификации зависит от вида экономической деятельности хозяйствующего субъекта
 - обязательна для юридических лиц, включённых в ЕГРЮЛ
 - обязательна для юридических лиц занимающихся внешнеэкономической деятельностью
5. Первый международный стандарт в сфере управления качеством был принят в
 - 1940-х годах
 - 1987-м
 - 1982-м
 - 1994-м
6. При разработке первого международного стандарта в области управления качеством за образец был взят национальный стандарт по системе качества
 - Японии
 - Великобритании

- США
 - ФРГ
 - СССР
7. Кто из учёных в области управления качеством работал над методами планирования производственных экспериментов?
- К. Исикава
 - Г. Тагути
 - С. Синго
 - А.Фейгенбаум
 - Г Форд
8. Каору Исикава не является автором следующего инструмента управления качеством:
- Диаграмма «Рыбий скелет»
 - Диаграмма Cause and Effect
 - Контрольная карта
 - Кружок качества
 - Диаграмма расслоения
 - Пока-Ёке
 - Диаграмма «Причина-следствие»
9. Система Пока-Ёке предполагает использование статистических методов повышения качества
- да
 - нет
10. Какой из стандартов серии 9000 содержит рекомендации по повышению эффективности систем менеджмента качества на предприятии?
-
11. TQM это:
- Technical control measurement
 - Total control management
 - Total quality measuremet
 - Total control methodology
 - Total quality management
12. Аналог PDCA в рамках 6 сигм это:
- SDCA
 - DMAIK
 - MDCA
 - DMAIC

Формы контроля:

- текущий контроль знаний в процессе проведения лекций, семинаров и выполнения самостоятельных индивидуальных и групповых заданий;
- итоговый контроль в виде проведения тестирования по основным вопросам курса.

Возможное распределение баллов: доклад – 10, активность на семинарах (участие в дискуссиях, ответы на вопросы, обсуждение кейса) – до 15, имитационная игра – 10, групповой проект – 15, тест 1- 20, тест 2 – 25 – потенциальный балл – не менее 100.

Также возможно проставление баллов за присутствие на занятиях (пассивное обучение): 2-3 балла за занятие в зависимости от рассматриваемой темы. Экзамен проводится в письменной форме (тестовая часть и вопрос, требующий развернутого ответа).

Сумма полученных баллов нормируется к 100%. Расшифровка результатов:

100 – 85 — «отлично», 84 – 70 — «хорошо», 69 – 51 — удовлетворительно; 50 и менее — неудовлетворительно.

XI. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Методы исследований в менеджменте»

А. Основная литература:

№	автор	Название книги/статьи	Отв.ред актор (для коллект ивных работ)	Место издания	Издательс тво	Год издания
1		Лекционный материал				
2	Салимова Т.А.	Управление качеством. Учебник для магистров.		М	Омега-Л	2014
3	Эванс Дж.	Управление качеством		М	Юнити- Дана	2015
4	Аристов О.В.	Управление качеством		М	Инфра-М	2013
5	Гличев А.В.	Основы управления качеством продукции		М	РИА «Стандар ты и качество»	2001
6	Гродзенский С.	Управление качеством		М	Прспект	2017
7		ГОСТ Р ИСО 9000:2015 “Система менеджмента качества. Основные принципы и словарь			Стандарт информ	2016

8		ГОСТ Р ИСО 9001:2015 “Система менеджмента качества. Требования”		М	Стандарт информ	2015
9		ГОСТ Р ИСО 9004:2010 “Менеджмент для достижения устойчивого успеха. Подход на основе менеджмента качества”		М	Стандарт информ	2011
10		ГОСТ Р 56404-2015 Бережливое производство. Требования к системам менеджмента		М	Стандарт информ	2016

Б. Дополнительная литература

№ п/п	Автор	Название книги/статьи	Место издания	Издательство	Год издания	Название журнала/ сборника	Том (выпуск) журнала / сборника	№ журнала
1.	Салимова Т.А., Ватолкина Н.Ш.	История управления качеством: учебное пособие.	М	Кнорус	2005			
2.	Афанасьев В. А., Лебедев В. А., Монахова В. П. и др. ; под ред. Е. П. Мышелова	Техническое регулирование и управление качеством	М	КД Либроком	2017			
3.	Огвоздин В.	Управление качеством: основы теории и практики: учебное пособие. 7- е изд.	М	Дело Сервис	и 2017			

4.	Драчев О. И., Жилин А. А.	Статистические методы управления качеством	М	ТНТ	2016			
5.	Абутидзе З.С., Александровс кая Л.Н., Бас В.Н. и др.	Управление качеством и реинжиниринг организации	М	Логос	2003			
6.	Горбашко Е. А. и др.	Управление качеством. Практикум: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры	М	Юрайт	2016			
7.		Федеральный закон № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации».						
8.		Федеральный закон «О Техническом регулировании» № 184-ФЗ						
9.	Панде П., Холп Л.	Что такое «Шесть сигм»? Революционный метод управления качеством.	М	Альпина Бизнес Букс	2005			
10.	Адлер Ю.П., Хунузиди Е. И., Шпер В.Л.	Методы постоянного совершенствования сквозь призму цикла Шухарта- Деминга			2005	Методы менеджмент а качества		3
11.	Вумек Д.П., Джонс Д.Т.	Бережливое производство: как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании / Пер. с англ.	М	Альпина Бизнес Букс	2005			
12.	Вумек Д.П., Джонс Д.Т.	Машина, которая изменила мир.	М	Попурри	2007			

	Рус Д.							
13.	Вэйдер М.	Инструменты бережливого производства. Мини-руководство по внедрению методик бережливого производства.	М	Альпина Бизнес Букс	2007			
14.	Имаи М.	Гемба кайдзен: Путь к снижению затрат и повышению качества	М	Альпина Бизнес Букс	2014			
15.	Лайкер Дж. К.	Дао Toyota: 14 принципов менеджмента ведущей компании мира.	М	Альпина бизнес букс	2012			
16.	Майкл Дж.Л.	Бережливое производство + шесть сигм. Комбинируя качество шести сигм со скоростью бережливого производства.	М	Альпина Паблишер,	2007			
17.	Оно Т.	Производственная система Тойоты: уходя от массового производства.	М	ИКСИ	2012			
18.	Синго С.	Изучение производственной системы Тойоты с точки зрения организации производства.	М	ИКСИ	2010			
19.	Теппинг Д., Данн Э.	Бережливый офис	М	Альпина Бизнес Букс	2009			
20.	Царенко А. С.	Бережливое государство: опыт и перспективы			2016	Бюджет		3 (159)
21.	Царенко А. С.	Застосування технологій			2016	Держава та регіони.		1 (53).

		ощадливого виробництва у сфері державного та муніципального управління: світовий досвід				Серія: Державне управління.		
22.	Abraham M., Crawford J., Fisher T.	Key factors predicting effectiveness of cultural change and improved productivity in implementing total quality management			1999	International Journal of Quality and Reliability Management.	16	2
23.	Bhuiyan N., Baghel A.	An overview of continuous improvement: from the past to the present			2005	Management Decision.	43	5
24.	Bush K., Rivers D.	TQM: the role of leadership and culture //, 22/8, 2001. – P.365–371.				Leadership & Organization Development Journal		
25.	Maleyeff J.	Improving Service Delivery in Government with Lean and Six Sigma		IBM Center for The Business of Government	2007			
26.	Radnor Z., Osborne S.P.	Lean: A Failed Theory for Public Services?			2013	Public Management Review	15	2
27.	Silvestro R.	Towards a contingency theory of TQM in services. How implementation varies on the basis and variety			2001	International Journal of Quality & Reliability Management	18	3
28.		ГОСТ Р 56245-2014 Рекомендации по разработке стандартов на системы менеджмента	М	Стандарти нформ	2015			
29.		ГОСТ Р 56020-2014 Бережливое производство.	М	Стандарти нформ	2015			

		Основные положения и словарь						
30.		ГОСТ Р 56406-2015 Бережливое производство. Аудит. Вопросы для оценки системы менеджмента	М	Стандартинформ	2016			
31.		ГОСТ Р 56407-2015 Бережливое производство. Основные методы и инструменты	М	Стандартинформ	2016			
32.		Стандарты ИСО серии 10000	М	Стандартинформ				
33.		ГОСТ Р 54985-2012 Руководящие указания для малых организаций по внедрению системы менеджмента качества на основе ИСО 9001:2008	М	Стандартинформ	2013			
34.		ГОСТ Р 52614.4-2016 Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ИСО 9001 в органах местного самоуправления	М	Стандартинформ	2017			
35.		ГОСТ Р 57189-2016 Системы менеджмента качества. Руководство по применению ИСО 9001:2015	М	Стандартинформ	2016			
36.		ГОСТ Р ИСО 19011:2011 "Руководящие указания по проверке системы	М	Стандартинформ	2013			

		менеджмента качества и охраны окружающей среды”					
37.	Хмельченко Е.Г.	Система управления качеством в органах государственной власти и местного самоуправления			2013	Вестник университета (Вестник ГУУ)	8
38.	Жданова Н.С.	Отечественный опыт внедрения СМК в деятельность органов местного самоуправления			2013	Век качества	3
39.	Маслов Д.В.	Управление качеством в масштабе государства			2007	Экономические стратегии / Системы менеджмента качества	1
40.	Маслов Д.В., Короленко А.Ю., Смирнов В.В.	Система «ЭПУС» как механизм повышения эффективности государственного и муниципального управления			2007	Государственная служба	№6
41.	Маслов Д.В.	Обзор методов оценки эффективности государственного управления			2007	Стандарты и качество	7
42.	Зубков Ю.	Системы менеджмента качества в государственных и муниципальных организациях			2009	Стандарты и качество	4
43.	Тормышева Т.А.	Система менеджмента качества деятельности администрации			2008	Практика муниципального управления	2
44.	Ольховская В.	Стандарты ISO 9000 и 14000 в органах местной власти Японии			2006	Век качества	5
45.	Танатарова А.	Для чего нужно внедрять систему менеджмента качества в государственных учреждениях			2006	УСПЕХ-Success	4
46.	Нургатина Л. А., Стаес П., Тийес	Модель САФ в сфере государственного управления в Европе				Стандарты и качество, 2014. № 3. С. 72-	

	Н., Маслов Д.В.					75		
47.	Маслов Д.В.	Несовершенные модели совершенства			2007	Методы менеджмента качества		6,7 (окончание)
48.	Маслов Д.В., Нургатина Л. А.	Развитие местного самоуправления через самооценку: модель САФ и индекс качества			2015	Стандарты и качество		7

В. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Программное обеспечение:

Обязательно – MS Office (Word, Powerpoint), средство воспроизведения видеофайлов (VLC), интернет браузеры (Chrome).

Интернет-источники

1. Ребрин Ю.И. Управление качеством Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2004. [Электронный ресурс]. <http://www.aup.ru/books/m93/>
2. Царенко А. С. «Бережливое государство»: перспективы применения бережливых технологий в государственном управлении в России и за рубежом // Государственное управление. Электронный вестник. 2014. № 45. С. 74–109. URL: http://e-journal.spa.msu.ru/uploads/vestnik/2014/vipusk_45_avgust_2014_g./problemi_upravlenija_teorija_i_praktika/tsarenko.pdf.
3. Лутцева В.А. Применение принципов бережливого производства в государственных учреждениях // Методы менеджмента качества. 2006. № 6. URL: <http://ria-stk.ru/mmqa/detail.php?ID=7596>
4. Адлер Ю.П., Шпер В.Л. «Шесть сигм»: еще одна дорога, ведущая к храму. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.management.com.ua/qm/qm012.html>
5. Введение в кайдзен (глава из книги М. Имаи «Гемба кайдзен: Путь к снижению затрат и повышению качества»). [Электронный ресурс]. URL: <http://www.management.com.ua/qm/qm063.html>
6. TQM, ISO 9000, Six Sigma: Do process management programs discourage innovation? [Электронный ресурс]. URL: <http://knowledge.wharton.upenn.edu/article/1321.cfm>
7. «20 ключей»: подход к комплексной трансформации компании. [Электронный ресурс]. URL: <http://management.web-standart.net/articles/70>
8. Келлер А.Д., Ершова Т.А. Система менеджмента качества как способ повышения эффективности деятельности администрации (кейс Шатурского муниципального района) <http://www.shatura.ru/files/2014/10/Praktika-munitsipalnogo-upravleniya-maj-2014-5.pdf>

Интернет-порталы

1. <https://roskachestvo.gov.ru/> – портал АНО «Российская система качества»
2. <http://www.standard.ru> – портал, посвящённый проблемам стандартизации и управления качеством.
3. <http://www.gost.ru/wps/portal/> – официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.
4. <http://www.iso.org/iso/ru/> – официальный сайт Международной организации по стандартизации ISO.
5. www.management.com.ua – Интернет-портал для управленцев (раздел «Качество»).
6. www.cfin.ru – Интернет проект «Корпоративный менеджмент»;
7. <http://asq.org> Сайт Американского общества качества
8. www.quality.eup.ru – портал, посвящённый проблематике управления качеством.
9. <http://asq.org/learn-about-quality/seven-basic-quality-tools/overview/overview.html> – формы xls для использования 7 классических инструментов контроля качества.
10. www.leanforgovernment.com – портал, посвящённый реализации концепции «Бережливое государство».
11. www.leaninfo.ru – Блог о производственном менеджменте
12. <http://www.up-pro.ru> – портал «Управление производством», тема «Управление качеством»: http://www.up-pro.ru/library/quality_management/
13. <http://am-one.ru/rd/pa> Портал АМ-1: Решения адаптированной модели САФ. Система оценки эффективности для органов государственной власти и местного самоуправления «Эффективная публичная служба»
14. <https://ria-stk.ru/magazine/> Журналы РИА «Стандарты и качество»: «Стандарты и качество», «Методы менеджмента качества» и др.

ХII. Материально-техническое обеспечение дисциплины «Управление качеством».

А. Помещение

Лекционная и семинарская аудитории

Б. Оборудование

Доска, компьютер с доступом в Интернет, проекционное оборудование для презентаций, средства звуковоспроизведения, экран,

В. Иные материалы

Маркер/мел, губка для чистки доски

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС МГУ по направлению «Государственное и муниципальное управление».

Утверждена на заседании кафедры теории и технологий управления факультета государственного управления МГУ имени М.В. Ломоносова «12» апреля 2018 г., протокол № 7.