ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

 имени М.В. ЛОМОНОСОВА

ФАКУЛЬТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

**«МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА**

 **В БИЗНЕСЕ И ГОСУДАРСТВЕННОМ УПРАВЛЕНИИ»**

**Программа межфакультетского курса**

Москва

2021

**С О Д Е Р Ж А Н И Е**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Информация об авторе ................................................................ | 3 |
| 2 | Аннотация курса ........................................................................... | 3 |
| 3 | Цели и задачи дисциплины……………………………………… | 3 |
| 4 | Объем дисциплины и виды учебной работы …………………. | 4 |
| 5 | Распределение часов по темам и видам учебной работы .......... | 5 |
| 6 | Содержание курса………………………………………………... | 6 |
| 7 | Перечень компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины .................................................................................. | 10 |
| 8 | Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов ....................................................................................... | 11 |
| 8.1. | Формы контроля ............................................................................ | 11 |
| 8.2. | Примеры тем для рефератов ........................................................ | 11 |
| 8.3. | Вопросы для подготовки к зачету (экзамену)...……………….. | 12 |
| 9 | Информационное обеспечение дисциплины (литература, интернет-ресурсы)…………………….......................................... | 14 |
| 10 | Материально-техническое обеспечение дисциплины ............. | 17 |

**1. Автор курса**

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

**2. Аннотация курса**

В рамках предлагаемого межфакультетского курса студенты ознакомятся с современными концепциями построения системы менеджмента качества (СМК) организации, сформируют базовые навыки использования отдельных методов, инструментов и технологий управления качеством и выявления условий и факторов эффективной реализации инициатив по повышению качества управления организацией (как частного, так и государственного секторов).

В рамках МФК затронуты вопросы формирования и развития научных школ управления качеством, оценивается актуальность их идей и моделей на сегодня, предполагается изучение содержания как отечественных, так и зарубежных моделей управления качеством, практических подходов к разработке и внедрению системы менеджмента качества в организации, её сертификации. Предусмотрено ознакомление слушателей с моделями и механизмами реализации национальных и международных конкурсов в области качества (например, модель «Совершенство» Европейского фонда качества (EFQM) и её адаптация CAF для госсектора, премия Деминга, система критериев Премии в области качества Правительства РФ). Также студенты ознакомятся с особенностями применения отдельных инструментальных концепций управления качеством, в т.ч.: Всеобщее управление качеством, Бережливые 6 Сигм, СМК ИСО (системы менеджмента качества ИСО серии 9000.

**3. Цели и задачи освоения дисциплины**

**Цели освоения дисциплины «Менеджмент качества в бизнесе и государственном управлении»**

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

**Задачи дисциплины**

* обеспечить понимание места дисциплины «Менеджмент качества в бизнесе и государственном управлении» в системе управленческих дисциплин и её роли в стратегическом управлении человеческими ресурсами;
* ознакомить слушателей с содержанием основных концепций и инструментов менеджмента качества,
* 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)
* обучить применению методов диагностики организационных проблем, развить умение подбирать соответствующие методы менеджмента качества для их решения;
* развить умения осуществлять комплекс мер по планированию и имплементации проектов/программ повышения качества (включая социальные аспекты);

**4. Объём дисциплины и виды учебной работы**

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 1 зачётная единица, 36 часов, в т.ч.

- аудиторная нагрузка 24 часа:

- лекции 24 ак. часов (включая интерактивные лекции),

- семинары ―;

- самостоятельная работа 12 ак. часов.

Форма отчётности: зачёт.

**5. Распределение часов по темам и видам учебной работы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *№* | *Название разделов и тем* | Вид работы |
| *Лекция* | *Семинар* | *Самостоятельная работа* | *Всего* |
| 1 | Основные подходы к пониманию «качества». Современное содержание понятия «качество» | 1 | - | 1 | 2 |
| 2 | Управление качеством как область знаний и область практики. Классификация и периодизация. Условия и особенности эволюции содержания деятельности по обеспечению качества | 1 | - | 1 | 2 |
| 3 | Западная (американская) школа управления качеством (Система У. Шухарта; Программа менеджмента качества У. Э. Деминга; концепция Дж. Джурана; Подход «ноль дефектов» Ф. Кросби; «пирамида качества» А. Фейгенбаума) | 4 | - | 1 | 5 |
| 4 | Японская школа управления качеством TQC К. Исикавы. Пока-ЁкеСигео Синго. Функция потерь качества и робастное проектирование Г. Тагути | 2 | - | 1 | 3 |
| 5 | Отечественный школа управления качеством (опыт СССР, современная российская школа) | 2 | - | 1 | 3 |
| 6 | Формирование государственной политики в области качества. Популяризация качества: международные и национальные премии в области качества | 2 | - | 1 | 3 |
| 7 | Профессиональные ассоциации области менеджмента качества. Проект ASQ QBoK (Свода знаний по управлению качеством) | 2 | - | 1 | 3 |
| 8 | Самоанализ системы менеджмента качества: подходы и инструменты | 2 | - | 1 | 3 |
| 9 | Системы менеджмента качества ISO. Сертификация на соответствие стандартам ISO 9000, технологии поддержки ISO 10000Процесс сертификации на соответствие ISO 9001 | 4 | - | 2 | 6 |
| 10 | Современные концепции и инструменты управления качеством (TQM, Lean+6Sigma, BPR и др.) | 4 | - | 2 | 6 |
| **Всего** | 24 | - | 12 | 36 |

**6. Содержание курса**

*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

Написание эссе «Моё понимание качества» (2-3 стр.)

**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 тестированию

*Раздел 2 Основные идеи классиков управления качеством*

**Тема 3.** *Американские гуру 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

Разбор кейса, нацеленного 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

Подготовка к тестированию

**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

Подготовка к тестированию

*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 (Malcolm Baldrige National Quality Award - MBNQA) в США. Европейская награда за качество (European Quality Award - EQA) и модель «Деловое совершенство». Премия Правительства Российской Федерации в области качества.

 Российские институты области знаний «Управление качеством».

Задание для самостоятельной работы

Подготовка к тестированию

**Тема 7.** Профессиональные ассоциации области менеджмента качества.

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

Задание для самостоятельной работы

Подготовка к тестированию

**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.

Задание для самостоятельной работы

Подготовка к тестированию

*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

Эссе: «Выявление требований к качественному выбору поставщика услуг по сертификации СМК»

**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

Разбор кейса: особенности управленческой культуры «бережливой» компании Тойота.

Подготовка к тестированию.

Групповые проекты: анализ потерь/применение модели Кано/применение модели FMEA (на выбор студентов: опционально).

**7 . Перечень компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины**

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;
* формировать политику организации в области качества;
* мобилизировать персонал на проведение программ повышения качества;

**владеть:**

* теорией управления и методами (технологиями) исследования практики управления; (в части менеджмента качества)
* навыками использования основных инструментов анализа и улучшения;
* способностью самостоятельно применять основные методы количественного анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования;
* способность разрабатывать, экономически обосновывать и внедрять в практику деятельности организации проекты совершенствования системы управления;
* 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;

**8. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

**8.1. 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.

**8.2. Примеры тем для рефератов**

* 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 Кайзен-мероприятий в органах государственной власти США.
* Методология FMEA в российских компаниях.
* Национальная премия качества конкретного государства: система критериев, процедура оценки.
* Деятельность Росстандарта.
* Структура и функции ИСО.
* Российский рынок услуг по сертификации на соответствие ИСО 9001.
* Формирование команд по управлению проектами менеджмента качества.

**8.3. Перечень вопросов для подготовки к зачёту**

**по курсу «Менеджмент качества в бизнесе и государственном управлении»**

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. TQC, «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 управленяи 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. QBOK 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, Коdak.
41. FMEA-aнализ.
42. Управление проектом совершенствования системы управления.

**9. Информационное обеспечение дисциплины**

 основная литература:

1. Авторская презентация: слайды публикуются на ЦДО ФГУ.
2. *Салимова Т.А.* Управление качеством. Учебник для магистров. М.: Омега-Л, 2014.
3. *Царенко А. С. , Гусельникова О.Ю.* «Бережливое мышление» в государственном управлении : монография / А. С. Царенко, О. Ю. Гусельникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 206 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-13961-7.
4. Отдельные аспекты трансформации государственного управления: процессы и качество // Д. В. Маслов, М. Э. Дмитриев, З. С. Айвазян, под  ред.: *М. О. Комина*. ЦСР, РАНХиГС, М., 2018.
5. Система менеджмента качества организации: учебное пособие / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. М.: ИНФРА-М, 2019.
6. *Эванс Дж.* Управление качеством, М,: Юнити-Дана, 2007.

б) дополнительная литература:

1. Федеральный закон № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации».
2. *Аристов О.В.* Управление качеством, М.: Инфра-М, 2013.
3. *Гличев А.В.* Основы управления качеством продукции, М.: РИА «Стандарты и качество», 2001.
4. *Салимова Т.А., Ватолкина Н.Ш.* История управления качеством: учебное пособие. – М.: Кнорус, 2005.
5. Управление качеством и реинжиниринг организации / *Абутидзе З.С., Александровская Л.Н., Бас В.Н.* и др.: Учеб. пособие. – М.: Логос, 2003.
6. Управление качеством. Практикум: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры **под ред. Е. А. Горбашко. М.: Юрайт, 2016.**
7. Панде П., Холп Л. Что такое «Шесть сигм»? Революционный метод управления качеством. – М: Альпина Бизнес Букс, 2005.
8. Адлер Ю.П., Хунузиди Е. И., Шпер В.Л. Методы постоянного совершенствования сквозь призму цикла Шухарта-Деминга // Методы менеджмента качества, 2005. – №3.
9. 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. – 473 с.
10. *Вумек Д.П., Джонс Д.Т.* Бережливое производство. Как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании. М.: Альпина Паблишер, 2011.
11. *Вумек Д.П., Джонс Д.Т. Рус Д.* Машина, которая изменила мир.  М.: Попурри, 2007.
12. *Вэйдер М.* Инструменты бережливого производства. Мини-руководство по внедрению методик бережливого производства. М.: Альпина Бизнес Букс, 2007
13. *Имаи М.* Гемба кайдзен: Путь к снижению затрат и повышению качества. М.: Альпина Бизнес Букс, 2014.
14. Кеннеди К. Гуру менеджмента: кто есть кто в бизнес-элите. – М.: Аст:Аст Москва: Транзиткнига, 2006.
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: Издательство 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 // *Бюджет*. — 2016. — № 3 (159). — С. 76–81.
21. *Царенко А. С.* Застосування технологій ощадливого виробництва у сфері державного та муніципального управління: світовий досвід // *Держава та регіони. Серія: Державне управління*. — 2016. — № 1(53). — С. 126–132.
22. Abraham M., Crawford J., Fisher T. Key factors predicting effectiveness of cultural change and improved productivity in implementing total quality management // International Journal of Quality and Reliability Management. Vol. 16. № 2, 1999. – P. 112–132.
23. Bhuiyan N., Baghel A. An overview of continious improvement: from the past to the present // Management Decision. Vol. 43. № 5, 2005. – P. 761–771.
24. Bush K., Rivers D. TQM: the role of leadership and culture // Leadership&Organization Development Journal, 22/8, 2001. – P.365–371.
25. *Maleyeff J.* Improving Service Delivery in Government with Lean and Six Sigma / IBM Center for The Business of Government, 2007. P. 16–17.
26. *Radnor Z., Osborne S.P.* Lean: A Failed Theory for Public Services? // Public Management Review. 2013. Vol. 15. No 2. Pp. 265-287.
27. Silvestro R. Towards a contingency theory of TQM in services. How implementation varies on the basis and variety // International Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 18. № 3, 2001. – P. 254–288.

специальная (стандарты):

######

Системы менеджмента качества

1. [ГОСТ Р 56577-2015 Системы менеджмента качества органов власти. Требования](http://docs.cntd.ru/document/1200124219)
2. [ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь](http://docs.cntd.ru/document/1200124393/)
3. [ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования](http://docs.cntd.ru/document/1200124394)
[ГОСТ Р ИСО 9004-2019 Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успехаорганизации](http://docs.cntd.ru/document/1200167117)
4. [ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента](http://docs.cntd.ru/document/1200103730/)
5. [ГОСТ Р ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента](http://docs.cntd.ru/document/1200095049)

Системы менеджмента знаний

1. [ГОСТ Р ИСО 30401-2020 Системы менеджмента знаний. Основные требования](http://docs.cntd.ru/document/566405226)
2. [ГОСТ Р 54874-2016 Менеджмент знаний. Руководство по наилучшей практике для государственного сектора](http://docs.cntd.ru/document/1200140430)
3. [ГОСТ Р 57133-2016 Менеджмент организационной культуры и знания. Руководство по наилучшей практике](http://docs.cntd.ru/document/1200140438/)

Системы менеджмента бережливого производства (основные)

1. [ГОСТ Р 56020-2014 Бережливое производство. Основные положения и словарь](http://docs.cntd.ru/document/1200110957)
2. [ГОСТ Р 56404-2015 Бережливое производство. Требования к системам менеджмента](http://docs.cntd.ru/document/1200120646)
3. [ГОСТ Р 56407-2015 Бережливое производство. Основные методы и инструменты](http://docs.cntd.ru/document/1200120649)
4. [ГОСТ Р ИСО/ТО 10017-2005 Статистические методы. Руководство по применению в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001](http://docs.cntd.ru/document/1200039940)
5. [ГОСТ Р ИСО 13053-2-2013 Статистические методы. Методология улучшения процессов "шесть сигм". Часть 2. Методы и приемы](http://docs.cntd.ru/document/1200108143)
6. [ГОСТ Р 56406-2015 Бережливое производство. Аудит. Вопросы для оценки системы менеджмента](http://docs.cntd.ru/document/1200120648)

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

*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](http://mail.spa.msu.ru/owa/redir.aspx?C=w0UJcv_fLUS9EQAvtBrZedFwhVwTuNFIEUa-O5CRO7QVaNqCSvmJznwUCBJkpOi3xjZaI9-DzgA.&URL=http%3a%2f%2fe-journal.spa.msu.ru%2fuploads%2fvestnik%2f2014%2fvipusk__45._avgust_2014_g.%2fproblemi_upravlenija_teorija_i_praktika%2ftsarenko.pdf).
3. *Лутцева В.А.* Применение принципов бережливого производства в государственных учреждениях // Методы менеджмента качества. 2006. № 6. URL: <http://ria-stk.ru/mmq/adetail.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. Рахлин К.М. МС ИСО серии 9000 версии 2000 г.: сущность и содержание процессного подхода. [Электронный ресурс]. <http://www.management.com.ua/qm/qm025.html>

*Интернет-порталы:*

1. <https://roskachestvo.gov.ru/> – официальный сайт Российской системы качества (Роскачество) | АНО «Российская система качества».
2. <https://www.iso.org/ru/home.html> – официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО (ISO).
3. <https://www.rst.gov.ru> – официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт).
4. <https://fsa.gov.ru/> – официальный сайт Федеральной службы по аккредитации (Росаккредитация).
5. <https://efqm-rus.ru/vok/> – официальный сайт Всероссийской организации качества ВОК (национальная партнерская организация Европейского Фонда менеджмента качества (EFQM) .
6. <http://asq.org> Сайт Американского общества качества.
7. [www.management.com.ua](http://www.management.com.ua) – Интернет-портал для управленцев (раздел «Качество»).
8. <https://www.cfin.ru> – Интернет проект «Корпоративный менеджмент».
9. [www.quality.eup.ru](http://www.quality.eup.ru) – портал, посвященный проблематике управления качеством.
10. <http://asq.org/learn-about-quality/seven-basic-quality-tools/overview/overview.html> – формы xls для использования 7 классических инструментов контроля качества.
11. [www.leanforgovernment.com](http://www.leanforgovernment.com) – портал, посвящённый реализации концепции «Бережливое государство».
12. [www.leaninfo.ru](http://www.leaninfo.ru) – Блог о производственном менеджменте.
13. <http://www.up-pro.ru> – портал «Управление производством», тема «Управление качеством»: <http://www.up-pro.ru/library/quality_management/> .

**10. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Аппаратные и программные средства для работы (ноутбук/рабочая станция с ОС Windows 7 и выше, пакет MS Office 2007 и выше), браузер Chrome/Ya.browser/Firefox актуальной версии.

Доступ к сети Интернет.

Учебный процесс предполагает использование Мoodle-платформы (Решение от ФГУ: ЦДО <https://cdo.spa.msu.ru> )