**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.