

# Предисловие

Первое десятилетие XXI в. становится периодом усиления внимания вопросам развития и совершенствования экономики и улучшения жизни человека, созданию методов и средств решения этой задачи. В условиях глобализации рынков повышенное значение придается качеству, особенно его гуманистическим аспектам. Все меньшее число мужчин и женщин по всему миру готовы мириться с ролями третьесортных в экономическом отношении граждан, в каких пребывали их отцы и матери. Их возмущает низкое качество товаров и услуг, не устраивающих условия труда и несовершенные производственные процессы. Они обеспокоены качеством окружающей среды и условиями жизни, недовольны работой государственных учреждений.

Постоянно усиливается влияние, оказываемое на общество новыми технологиями, прежде всего информационными. В этих условиях уровень качества товаров и услуг, поставляемых компаниями, становится очевидным для потребителей практически немедленно, а не через месяцы и годы, как это было еще недавно. Если прежде вновь разработанные товары и услуги были способны годами приносить прибыль своим производителям, то теперь вероятность их быстрой замены новыми, более совершенными, постоянно повышается, а изделия, бывшие совсем недавно уникальными, в считанные месяцы и даже недели превращаются в рядовые потребительские товары. Глобализация экономики и обусловленные этим новые принципы корпоративного управления ведут к постепенному исчезновению национальной принадлежности определенных товаров и услуг, а международная кооперация и распределение ответственности при их создании приобретает все более систематизированные и видимые формы.

Все сказанное выше требует значительного расширения области применения принципов и методов обеспечения качества, хотя следует отметить, что эта деятельность вышла за традиционные рамки производящих отраслей. Принципы и методы обеспечения качества все шире начинают применяться при создании новых технологий в здравоохранении, образовании, деятельности правительенных и общественных организаций, коммунальном хозяйстве.

Но наиболее существенные перемены в области качества происходят в частном бизнесе. В успешных компаниях ориентированность на обеспечение качества является фундаментальной основой организационной стратегии поддержания конкурентоспособности на мировых рынках. В новом, XXI в. наблюдается постепенный переход от менеджмента качества, утвердившегося в XX в., к обеспечению качества менеджмента при постоянной и

## Предисловие

непосредственной лидирующей роли высшего руководства компаний. Такой подход к качеству существенно отличается от прежнего, когда его обеспечение считалось сферой деятельности специалистов в области качества, лишь периодически отчитывавшихся перед руководством компаний. Продолжая уделять значительное внимание техническим аспектам обеспечения качества, компании стремятся обеспечивать соответствие уровня качества продукции и услуг постоянно растущим требованиям потребителей, что, в свою очередь, требует пристального внимания высшего руководства. Растущая требовательность современного глобального потребителя обуславливает в XXI в. необходимость сосредоточения усилий на непрерывном внесении изменений в деятельность компаний и их постоянном совершенствовании. Необходимо также исключить наблюдаемое в некоторых отраслях падение качества продукции и услуг, что связано с решением ряда значительных человеческих, организационных и технологических проблем.

На опыте работы General Systems Company мы сумели убедиться, каких результатов можно достичь, применяя принципы обеспечения качества в различных областях деятельности, начиная с банковских и финансовых услуг до розничной торговли. Мы с успехом применяли их для повышения эффективности перевозок автомобильным, авиационным и железнодорожным транспортом, улучшения программного обеспечения информационных технологий, при внедрении метода экономной организации производства автомобилей и автомобильных двигателей. Существует немало убедительных примеров высокой человеческой, деловой и технологической ценности применения эффективных, отвечающих требованиям XXI в. принципов и методов управления качеством в странах Европы, Азии, Северной и Южной Америки и по всему остальному миру. Одним из таких примеров стало удивившее многих экономистов существенное увеличение объемов продаж ряда потребительских товаров в США, намного превысившее и продолжающее превосходить прогнозы, которые были основаны на анализе деятельности компаний — производителей этих товаров до применения новых, более систематизированных подходов к обеспечению качества. Именно новые подходы к обеспечению качества позволили производителям удовлетворять постоянно меняющиеся и ужесточающиеся требования покупателей и тем самым добиться существенного увеличения объемов продаж.

Вместе с тем подобные примеры достижения компаниями делового совершенства еще не означают широкого и повсеместного использования принципов и методов обеспечения качества, отвечающих требованиям XXI в. Поэтому одна из важнейших задач, стоящих ныне перед многими организациями и работающими в них специалистами в области качества, заключается в изучении этих принципов и методов, с тем чтобы создать прочную основу для их повсеместного, эффективного применения на практике.

Настоящая книга, в которой сосредоточены знания и практический опыт ряда наиболее квалифицированных и опытных специалистов в области качества, может послужить прекрасным источником информации и руководством к действию для всех, кто искренне предан идеи существенного повышения качества и готов применить для этого принципы и методы, излагаемые в данной работе.

Д-р Армано В. (Бел) Фейгенбаум,  
General Systems Company,

г. Питтсфилд, штат Массачусетс, США