

Предисловие

Наиболее эффективные современные системы качества интегрируются сегодня в единое понятие Total Quality Management — тотальное, или всеобщее, управление качеством. Система является комплексной и ориентирована на непрерывное улучшение качества, минимизацию затрат и поставку точно в срок.

В Российской Федерации в области образовательных услуг комплексную проблему повышения качества решают две государственные структуры — Министерство образования и науки Российской Федерации и Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии — каждая в сфере своей компетенции. Всей проблемой обеспечения качества комплексно занимается Академия проблем качества Российской Федерации, которая является общественной организацией профессионалов в области качества.

Концептуальной идеей настоящего учебника является в высокой степени логичная систематизация излагаемого материала в совокупности с примерами его практической реализации в повседневной жизни, большим объемом справочного материала, вопросов для повторения и самопроверки, заданий и ответов на них для использования в рамках самостоятельного изучения учебного материала. С помощью современного инструментария и передовых информационных технологий курс может быть легко адаптирован к дистанционным и заочным формам обучения.

Учебник написан на основе сертифицированного Европейской организацией по качеству учебного модуля A12-IQA М.Дж. Фокса, изданного RRC Business Training, составлен в соответствии с примерной программой учебной дисциплины «Всеобщее управление качеством» по направлению подготовки 221400 «Управление качеством», содержит основные теоретические материалы, предусмотренные соответствующим государственным образовательным стандартом.

Издание учебника вряд ли оказалось бы возможным без помощи английских коллег: автора учебного модуля A11-IQA М.Дж. Фокса

(издание RRC Business Training), профессора Дж. Роджерсона, д-ра П. Диккенса, д-ра Д. Кэмпбелла, Института обеспечения качества Британского института стандартов, профессоров и научных сотрудников Кренфилдского университета.

Авторы выражают искреннюю признательность за участие в подготовке материала профессорам и сотрудникам Европейского центра по качеству Бойцову Б.В., Бородулину И.Н., Вышлову В.А., Геммерлингу Г.А., Жичкину А.М., Каперко А.Ф., Капырину В.В., Строителеву В.Н., Трояну В.И., Харламову Г.А, Шленову Ю.В., Яницкому В.Е.