

ОТ РОССИЙСКОГО ИЗДАТЕЛЯ

Книга, которую вы держите в руках, входит в серию «Производство без потерь» и относится к разделу управления качеством (Total Quality Management, TQM).

Что значит качество для потребителя? Выступая в роли потребителя, мы оцениваем *качество продукта*, даже если продуктом является услуга. Действительно, это то, что для нас важно. Это то, что во многом определяет для нас ценность продукта. Это то, за что мы готовы платить.

Как же производитель может повышать качество своего продукта? Очевидно, что только через улучшение производственного процесса. Поэтому производственной компании необходимо думать о *качестве процесса*. Улучшение качества процесса на каждом отдельном рабочем месте будет автоматически вести к росту качества продукта.

Очень важно, чтобы в повышении качества процесса были заинтересованы сами операторы. Именно оператор управляет процессом. Поэтому только оператор и может его улучшать. В этой книге описаны инструменты повышения качества производственного процесса, которые могут быть использованы операторами на своих рабочих местах. Кроме этого в ней приведено большое количество примеров использования механизмов «пока-ёкэ». Мы очень надеемся, что изучение этих инструментов операторами и работа по повышению качества процессов будут стимулировать и поддерживаться руководителями производственных компаний.

Вячеслав Болтрукевич,
*Институт комплексных
стратегических исследований*

Инга Попеско,
переводчик книги