

УДК 65.011
ББК 65.290-2
Н60

Перевод Ю. Рубаника (гл. 1–18), Ю. Адлера и В. Шпера (гл. 19–32)
Научные редакторы Ю. Адлер, Ю. Рубаник, В. Шпер
Редактор М. Бурдина
Выпускающий редактор С. Турко

Нив Г.

Н60 Организация как система: Принципы построения устойчивого бизнеса Эдвардса Деминга / Генри Нив ; Пер. с англ. — 3-е изд. — М.: АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР, 2014. — 368 с.

ISBN 978-5-9614-4601-2

Книга доктора Генри Нива, ученика, близкого друга и коллеги доктора Деминга, считается, по общему мнению, лучшей интерпретацией учения Деминга о новом менеджменте.

Принципиально иной, гуманистический взгляд на менеджмент, развитый доктором Демингом во второй половине прошлого века, гармонично объединяет цели владельцев бизнеса, менеджеров и остальных сотрудников. Лозунг нового менеджмента «Выигрывают все» отражен в знаменитых 14 пунктах и теории глубинных знаний.

Методы и подходы доктора Деминга универсальны. Они применимы как для банков и крупного бизнеса, так и для малых предприятий и организаций; с успехом работают в промышленности, сфере обслуживания, здравоохранении, образовании, страховании, торговле, государственном управлении и т. д.

Книга адресована руководителям и предпринимателям, а также преподавателям и студентам экономических специальностей.

УДК 65.011
ББК 65.290-2

Все права защищены. Никакая часть этой книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме и какими бы то ни было средствами, включая размещение в сети Интернет и в корпоративных сетях, а также запись в память ЭВМ для частного или публичного использования, без письменного разрешения владельца авторских прав. По вопросу организации доступа к электронной библиотеке издательства обращайтесь по адресу lib@alpinabook.ru

© Henry R. Neave, 1990.
Printed in English in the USA by SPC Press, Knoxville, Tennessee.
All Rights Reserved
© Рубаник Ю.Т., перевод, гл. 1–18
© Перевод, гл. 19–32. ООО «Московское перестраховочное общество», 2005
© Оформление. ООО «АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР», 2014

ISBN 978-5-9614-4601-2 (рус.)
ISBN 0-945320-36-1 (англ.)

Технический редактор Н. Лисицына
Корректор И. Голубева
Компьютерная верстка А. Абрамов
Художник обложки Е. Сыроквашина

Подписано в печать 02.12.2013.
Формат 70×100¹/₁₆.
Бумага офсетная № 1. Объем 23,0 печ. л.
Тираж 500 экз. Заказ №

ООО «АЛЬПИНА ПАБЛИШЕР»
123060, Москва, а/я 28
Тел. (495) 980-53-54
www.alpinabook.ru
e-mail: info@alpinabook.ru

Знак информационной продукции
(Федеральный закон
№ 436-ФЗ от 29.12.2010 г.)

0+

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие к русскому изданию	9
Куда же ведут нас Генри Нив и Эдвардс Деминг?	
Предисловие научных редакторов	13
Предисловие Уильяма Эдвардса Деминга.....	19
Предисловие автора.....	23
Благодарности.....	29

Часть 1 РИСУЕМ ФОН

Введение	35
Глава 1. Точка зрения Деминга на новейшую историю промышленности	37
Глава 2. Краткая биография	42
Глава 3. Четырнадцать пунктов программы Деминга для менеджмента. Болезни и препятствия на пути преобразований.....	53
Глава 4. Вариации (изменчивость) и управление процессами ...	75

Часть 2 ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Введение	99
Глава 5. Эксперимент «воронка и мишень»	101
Глава 6. Эксперимент с красными бусинами	110
Глава 7. Операциональные определения	116
Глава 8. Процессы и системы.....	124

Глава 9.	Цикл Деминга	139
Глава 10.	Проблемы с числовыми показателями	147
Глава 11.	Будет ли удовлетворение требованиям допусков достаточным условием качества? Функция потерь Тагути	153
Глава 12.	Функция потерь Тагути: более подробное рассмотрение.	170

Часть 3 НОВЫЙ КЛИМАТ

Введение	181
Глава 13. Радость от работы	183
Глава 14. Инновации, а не просто улучшения.....	187
Глава 15. Сотрудничество: выигрывают все. Становой хребет новой философии	196

Часть 4 ОСНОВЫ ЗНАНИЙ

Введение	219
Глава 16. Теория и поиск примеров	221
Глава 17. Качество и усердные старания	227
Глава 18. Система глубинных знаний	232

Часть 5 ЧЕТЫРНАДЦАТЬ ПУНКТОВ СНОВА ПЕРЕД НАМИ

Введение	253
Глава 19. Пункт 1: постоянство цели	257
Глава 20. Пункт 2: новая философия	262
Глава 21. Пункт 3: покончите с зависимостью от массовых проверок	264
Глава 22. Пункт 4: покончите с практикой заключения контрактов по самым низким ценам	271
Глава 23. Пункт 5: улучшайте каждый процесс	280
Глава 24. Пункт 6: введите в практику подготовку и обучение персонала на рабочем месте	284

Глава 25. Пункт 7: учредите лидерство	290
Глава 26. Пункт 8: изгоняйте страх.....	296
Глава 27. Пункт 9: разрушайте барьеры	303
Глава 28. Пункт 10: откажитесь от пустых лозунгов и призывов.....	307
Глава 29. Пункт 11: исключите произвольные количественные цели	310
Глава 30. Пункт 12: дайте сотрудникам возможность гордиться своей работой	320
Глава 31. Пункт 13: поощряйте стремление к образованию	332
Глава 32. Пункт 14: вовлеченность высшего руководства и его действия	342
Эпилог	349
Об авторе	350
Британская ассоциация Деминга	351
Библиография.....	354
Разрешения на цитирование.....	357
Предметный указатель	359