

УДК 65.011.8  
ББК 65.291.218  
Т96

Переводчики А. Залесова, Т. Гутман  
Редактор С. Турко

Тэппинг Д.

Т96 Бережливый офис: Устранение потерь времени и денег / Дон Тэппинг, Энн Данн ; Пер. с англ. — 4-е изд. — М. : Альпина Пабlishер, 2017. — 322 с.

ISBN 978-5-9614-6215-9

Бережливое производство — уникальная технология сокращения затрат, придуманная на Toyota. Из этой книги вы узнаете, как при помощи таких бережливых методов, как «точно вовремя», кайдзен, 5S, составление карты потока создания ценности, и других навести порядок в офисе, увеличить производительность труда, повысить скорость обработки заказов и удовлетворенность клиентов. Книга представляет собой пошаговое руководство по преобразованию любого офиса в бережливый.

Книга рассчитана на всех менеджеров и сотрудников офисной сферы.

УДК 65.011.8  
ББК 65.291.218

*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 [mylib@alpina.ru](mailto:mylib@alpina.ru)*

© MCS Media, Inc., 2006  
© Издание на русском языке, перевод, оформление.  
ООО «Альпина Пабlishер», 2017

ISBN 978-5-9614-6215-9 (рус.)  
ISBN 0-9770720-3-7 (англ.)

# СОДЕРЖАНИЕ

От автора .....	9
Благодарности.....	10
Введение .....	11

<b>ЧАСТЬ I. ВОВЛЕКИТЕ ВСЕХ В ПРОЦЕСС ПРЕОБРАЗОВАНИЙ И НАЧНИТЕ ЕГО С ПРАВИЛЬНЫХ ШАГОВ .....</b>	<b>17</b>
--	-----------

<b>Глава 1. Краткая история концепции бережливого производства.....</b>	<b>19</b>
О чем эта глава.....	19
Что такое бережливое производство?.....	19
Почему бережливое производство? .....	22
Зачем в офисе бережливое производство? .....	23
Резюме .....	25
Дальнейшие рекомендации.....	25

<b>Глава 2. Четыре условия для воплощения концепции бережливого производства в офисе.....</b>	<b>27</b>
О чем эта глава.....	27
Условие 1. Модель «Поведение — взгляды — культура»....	29
Условие 2. Экономическое обоснование перехода к бережливым методам.....	35
Условие 3. Семь видов потерь .....	36
Условие 4. Участие руководства .....	46
Резюме .....	47
Дальнейшие рекомендации.....	48

<b>Глава 3. Увидеть цель .....</b>	<b>49</b>
О чем эта глава.....	49
1. Роль руководства .....	53
2. Обеспечение предсказуемого результата .....	60
3. Результативные совещания .....	65
4. Содержание проекта и информирование.....	74
5. Стратегический план.....	80
Резюме .....	82
Дальнейшие рекомендации.....	83

<b>Глава 4. Начало пути.....</b>	<b>85</b>
1. Организация командной работы.....	86
2. Оценка текущего положения дел.....	93
3. Поток создания ценности и составление его карты.....	105
4. Простая методика решения проблем.....	119
Резюме .....	130
Дальнейшие рекомендации.....	131

<b>Глава 5. Инструменты удовлетворения потребительского спроса.....</b>	<b>133</b>
О чем эта глава.....	133
1. Принципы 5S.....	136
2. Время такта .....	144
3. Питч.....	148
4. Буферные и страховые ресурсы .....	151
5. Контрольные показатели эффективности .....	153
6. Планерки.....	157
7. Кайдзен-мероприятия .....	159
8. Удовлетворение потребительского спроса — карта будущего состояния потока создания ценности.....	163
Резюме .....	165
Дальнейшие рекомендации.....	167
Готовы ли вы к изучению второй части?.....	167

## **ЧАСТЬ II. СОЗДАЙТЕ РАБОЧИЙ ПОТОК .....171**

<b>Глава 6. Сделайте работу видимой.....</b>	<b>173</b>
О чем эта глава.....	173
Стандарты организации рабочего места.....	173
Канбан для заказа канцелярских принадлежностей.....	178
Резюме .....	187
Дальнейшие рекомендации.....	187

<b>Глава 7. Запустите поток.....</b>	<b>189</b>
О чем эта глава.....	189
Что такое непрерывный поток .....	189
Новая планировка офиса .....	194
Методы сбора данных.....	198

Резюме .....	204
Дальнейшие рекомендации.....	204
<b>Глава 8. Создание системы документооборота .....</b>	<b>205</b>
О чем эта глава.....	205
Резюме .....	232
Дальнейшие рекомендации.....	233
<b>Глава 9. Заставьте систему работать при помощи</b>	
<b>хейдзунка .....</b>	<b>235</b>
О чем эта глава.....	235
Карта будущего состояния потока создания ценности .....	245
Резюме .....	246
Дальнейшие рекомендации.....	246
Готовы ли вы к изучению третьей части?.....	247
 <b>ЧАСТЬ III. ПРОДОЛЖАЙТЕ ДВИЖЕНИЕ</b>	
<b>К КАЧЕСТВУ МИРОВОГО УРОВНЯ.....</b>	<b>249</b>
<b>Глава 10. Лидерство и мотивация в бережливом офисе.....</b>	<b>251</b>
О чем эта глава.....	251
Лидерство .....	251
Стили лидерства и ситуации .....	252
Тип I. Личность, нацеленная на решение задач	
и скорость .....	253
Тип II. Личность, стремящаяся к стабильности	
и гармонии .....	254
Тип III. Личность, ориентированная на окружающих.....	255
Тип IV. Личность, склонная к перфекционизму	
и анализу.....	257
Мотивация .....	258
Мотивация в действии.....	260
Резюме .....	264
Дальнейшие рекомендации.....	264
 <b>Глава 11. Создание карты целей .....</b>	<b>265</b>
О чем эта глава.....	265
Что такое карта целей .....	265

Что собой представляет карта целей?.....	266
Как выглядит карта целей.....	266
Резюме .....	272
Дальнейшие рекомендации.....	272
<b>Глава 12. Визуальный офис и защита от ошибок.....</b>	<b>273</b>
О чем эта глава.....	273
Зачем нужны средства визуального контроля? .....	273
Защита от ошибок .....	278
Резюме .....	281
Дальнейшие рекомендации.....	281
Приложение А. Оценка бережливого офиса .....	283
Приложение Б. Выявление потерь.....	299
Приложение В. Шесть сигм.....	309
Приложение Г. Глоссарий по бережливому офису.....	313