

УДК 65.011
ББК 65.291.21
Д30

Переводчики Ю. Адлер, В. Шпер
Научные редакторы Ю. Рубаник, Ю. Адлер, В. Шпер
Редактор Н. Величенко
Выпускающий редактор С. Турко

Деминг Э.

Д30 Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами / Эдвардс Деминг ; Пер. с англ. — 7-е изд. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 417 с.

ISBN 978-5-9614-5264-8

Эта книга — для тех, кто уже понял, что бизнес нельзя вести традиционными методами, потому что мир изменился.

Эдвардс Деминг, выдающийся консультант XX в., один из авторов «японского экономического чуда», бросает интеллектуальный и нравственный вызов стереотипам традиционного менеджмента. Его революционная теория предлагает философию, методы и управленческие технологии, необходимые для построения устойчивого, эффективного бизнеса, обеспечивающего баланс интересов всех заинтересованных сторон: потребителей, сотрудников, собственников, поставщиков, общества в целом. Предлагаемые принципы и концепции иллюстрируются многочисленными примерами из различных отраслей промышленности, сферы услуг и управления.

Книга будет интересна руководителям всех уровней, предпринимателям, инженерно-техническим работникам, а также преподавателям и студентам организационно-управленческих и инженерных специальностей.

УДК 65.011
ББК 65.291.21

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.

ISBN 978-5-9614-5264-8 (рус.)
ISBN 0-262-54115-7 (англ.)

© The W. Edwards Deming Institute, 1982, 1986
© Ю. Адлер, В. Шпер. Перевод, 2007
© ООО «Альпина Паблишер», 2015

Оглавление

Предисловие научных редакторов	
Послание возмутителя спокойствия.....	7
Предисловие автора.....	21
Благодарности	25
Глава 1 Цепная реакция: качество, производительность, снижение затрат, закрепление на рынке.....	27
Глава 2 Принципы преобразования западного менеджмента	40
Глава 3 Болезни и препятствия	101
Глава 4 Когда? Как долго?.....	141
Глава 5 Вопросы в помощь менеджерам	146
Глава 6 Качество и потребитель	156
Глава 7 Качество и производительность в сфере услуг	168
Глава 8 Некоторые новые принципы обучения и лидерства	224
Глава 9 Операциональные определения, соответствие допускам, эффективность	247
Глава 10 Стандарты и постановления государственных органов.....	263
Глава 11 Общие и особые причины вариабельности и возможности улучшений. Стабильная система	272
Глава 12 Дополнительные примеры улучшений — от истоков проблем к результатам на выходе.....	321
Глава 13 Разочарование в некоторых «замечательных» идеях.....	334

Глава 14	Два отчета для руководства компании	340
Глава 15	План минимизации средней себестоимости контроля входящих материалов и готовой продукции.....	348
Глава 16	Организация совершенствования качества и производительности.....	393
Глава 17	Некоторые иллюстрации улучшения жизни	400
Приложение	Преобразования в Японии.....	408
Об авторе	413
Предметный указатель	414