

УДК 65.011
ББК 65.290-2
Д42

Издано с разрешения McGraw-Hill Companies, Inc.

Джордж, М.

Д42 Бережливое производство + шесть сигм в сфере услуг. Как скорость бережливого производства и качество шести сигм помогают совершенствованию бизнеса / Майкл Джордж ; пер. с англ. Татьяны Гутман. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2011. — 464 с.

ISBN 978-5-91657-217-9

Объединение двух проверенных и отлично зарекомендовавших себя методик управления приносит отличные результаты. Не стало исключением и слияние японской системы бережливого производства и американской — шести сигм. Возникший в результате метод Lean Six Sigma («бережливое производство + шесть сигм») много лет дает возможность компаниям по всему миру повышать операционную эффективность своего бизнеса. Однако внедрение чисто производственных методик управления в сферу услуг представляло определенные трудности. Перед вами одна из первых книг, в которых речь идет именно об услугах.

УДК 65.011
ББК 65.290-2

Все права защищены.

Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая фирма «Вегас-Лекс»

VEGAS LEX

© McGraw-Hill Companies, Inc., 2003
© Перевод на русский язык, издание на русском языке, оформление. ООО «Манн, Иванов и Фербер», 2011

ISBN 978-5-91657-217-9

Оглавление

К изменению процессов через изменение менталитета	9
Введение	15
Часть I. Практическое применение метода «бережливое производство + шесть сигм» для получения стратегических преимуществ в сфере услуг.	23
Глава 1. Применение метода «бережливое производство + шесть сигм» в сфере услуг для роста показателя возврата на инвестиции ROIC	24
Глава 2. Работать быстрее, чтобы стать лучше: почему вам нужны одновременно бережливое производство и шесть сигм.	43
История успеха № 1. Новые традиции Lockheed Martin	87
Глава 3. Смотрите на услуги глазами клиента: станьте организацией, ориентированной на клиента	100
История успеха № 2. Bank One <i>не только крупнее, но и лучше</i>	117
Глава 4. Реализация корпоративной стратегии с помощью метода «бережливое производство + шесть сигм»	134
История успеха № 3. Форт-Уэйн, Индиана, <i>подъем с 0 до 60 проектов бережливого производства в мгновение ока.</i>	170
Глава 5. Ценность преодоления сложности	181
История успеха № 4. Stanford hospital and clinics: <i>на переднем крае революции качества.</i>	211
Часть II. Внедрение метода «бережливое производство + шесть сигм» в сфере услуг	223
Введение	225
Глава 6. Стадия 1. Оценка готовности	230
Глава 7. Стадия 2. Вовлечение персонала.	244
Глава 8. Стадия 3. Мобилизация	256
Глава 9. Стадия 4. Внедрение и контроль	290

Часть III. Совершенствование услуг	305
Глава 10. Особенности процессов в сфере услуг.....	306
Глава 11. Использование DMAIC для совершенствования процессов оказания услуг.....	328
Глава 12. Проекты первой волны в сфере услуг.....	371
Глава 13. Совершенствование процессов оказания услуг: ставки растут.....	397
Глава 14. Проектирование услуг мирового класса (проектирование по критерию «бережливое производство + шесть сигм»)	425
Благодарности.....	446
Об авторе	448