

# Стандарт — всему голова!

## Или как не попасть в ловушку стандартизации



Руслан  
Галка

Любой разумный предприниматель заинтересован в снижении своих расходов. Грамотная оптимизация издержек позволяет увеличить доходы либо повысить привлекательность своих услуг или товаров для клиента за счет уменьшения себестоимости. Многие руководители и владельцы предприятий постоянно ищут варианты для возможной экономии. Поэтому неудивительно появление массы специализированной литературы и бизнес-консультантов, которые помогают компаниям экономить финансы.

Даже из типичной ситуации — как сделать так, чтобы работа выполнялась на прежнем качественном уровне, а фонд заработной платы уменьшить — был найден выход: написание и внедрение стандартов деятельности.

Стандартизация трудового процесса позволяет обходиться более дешевым персоналом. Благодаря строгим пошаговым алгоритмам действий, с типовыми задачами разной сложности могут справиться и сотрудники с низкой квалификацией, лишь бы знали стандарты. Дополнительным плюсом служит возможность высвободить профессионалов для более специфичной, либо не поддающейся стандартизации деятельности.

Для того чтобы стандарты работы приносили вашей организации толь-

ко пользу, к их написанию стоит подходить очень серьезно, тщательно отслеживать процесс внедрения и, главное, оценивать эффективность.

Не так давно одна сургутская компания с помощью московского консультанта разработала и внедрила стандарты деятельности своего персонала. Эта фирма занимается оптовой торговлей через своих представителей. В самом офисе компании работа-

вызывать инкассаторов, так как выручка в кассе была всего 400 рублей, а стоимость вызова инкассаторов — 1 000 рублей. То есть, если бы она последовала стандарту, ущерб компании составил бы 600 рублей. На следующий день ее уволили за нарушение стандартов. А когда позже стали разбираться, то ужаснулись: за последний месяц выручка в кассе всего пару раз была выше 1 000 рублей. Выходит, что «благодаря» неправильно написан-

### ...если вы систематизируете хаос, то на выходе получите систематизированный хаос...

ют продавцы-кассиры, которые реализуют продукцию фирмы в розницу, чаще всего для сотрудников этой же фирмы и работников соседских офисов. В стандарте работы кассиров прописали, что каждый вечер в конце рабочего дня сотрудник обязан вызвать инкассаторов и передать им вырученные за день деньги. Стандарт «успешно» работал на протяжении двух месяцев, пока на работу не приняли новую девушку. В первый же свой рабочий день она его нарушила и не стала

норму стандарту компания каждый день несла убытки. Вот так повысили эффективность труда и сэкономили на персонале.

Не могу удержаться и не процитировать известную фразу: «Если вы систематизируете хаос, то на выходе вы получите систематизированный хаос». Сначала стоит навести порядок в рабочем процессе, а только потом систематизировать и стандартизировать его. Эффективных стандартов и удачной экономии! ■

Автор — директор  
ООО «Галка Маркетинг»