

Princípy štandardizácie procesov a pracovných postupov

Diana Rusnáková

Štandardy definuje konečný aktér, pracovník



Štandardy práce, pracovných činností by sa nemali definovať bez zapojenia pracovníkov, ktorí prácu budú vykonávať.

Štandardy by mali byť ľahko zrozumiteľné



Štandardy píšete jednoduchým zrozumiteľným jazykom, vyhnite sa skratkám, či vysoko odborným výrazom ak je to možné.

Štandardy musia byť presné, bez možnosti dezinterpretácie



Vyhnite sa nejasným a nepresným výrazom a nedajte priestor rôznym interpretáciám. Uvádzajte čísla, fakty, mierky, počty.

Štandardy dobre vizualizujte



Štandardy doplňte obrázkami, skicami, fotkami, vizualizujte postup. Jeden obrázok niekedy hovorí za 1000 slov.

Dobrý štandard upozorňuje na riziká, na čo dávať pozor



Nedá sa vždy popísať všetko a myslieť na všetky možnosti, preto je dobré upozorniť na možné riziká, zvláštne situácie, ktoré môžu nastať a čo s nimi.

Na štandardy treba zamestnancov zaškoliť



Bez zaškolenia a oboznámenia štandardy nebudú správne zavedené do praxe. Štandardy by mali prečítať všetky aktéri procesu.

Štandardy sú živý dokument



Štandardy treba pravidelne prehodnotiť, je to živý dokument. Nič nie je „vyryté do kameňa“. Ak nájdete lepší spôsob, zmeňte ich.

Štandardy treba auditovať



Štandardy majú zmysel len ak sa dodržiavajú. Zmyslom kontroly je zabezpečiť súlad so skutočnosťou.

Dodržiavanie štandardov treba oceniť



Odmeňte a oceňte
dodržiavanie
štandardov. Tým
pozitívne podporujete
správne vzorce
správanie. Ukážte, že
vám na tom záleží.

Diana Rusnáková

LEAN – AGILE – CHANGE

www.dianarusnakova.sk

Tel.: +421 908 767 501



<https://www.linkedin.com/in/dianarusnakova/>