

Актуальные вопросы стандартизации (выпуск 1)

Введение

Время от времени к нам на электронную почту поступают вопросы, относящиеся не только к прикладным, но и к теоретическим аспектам стандартизации. Обычно мы ограничивались и ограничиваемся персональными ответами. Но, учитывая, что некоторые из этих вопросов могут быть актуальными для более широкого круга читателей, мы решили периодически публиковать развернутые ответы на наиболее интересные из них. Приступим.

Не так давно нам был задан такой вопрос:

"<...> стандарты это описания новых решений или только тех решений, которые уже были реализованы в организации?"

Первоначальный наш ответ на этот вопрос уложился в два абзаца. Впоследствии мы посчитали целесообразным дополнить и несколько расширить наш ответ. Результаты этого представляем вашему вниманию.

Если рассматривать сферу национальной (межгосударственной, региональной, международной) стандартизации, то здесь ответ один. Стандарты этих систем должны содержать исключительно валидированные (проверенные на практике, и, по возможности, многократно) требования, описания, процедуры, методы. Экспериментальная составляющая имеет право на жизнь только в составе предварительных национальных стандартов - на территории РФ; технических условий, публичных технических условий и спецификаций - в региональных и международных системах стандартизации. Вторым, не менее важным условием, является достижение единого консенсуса по нормативным положениям этих стандартов. До тех пор пока он не будет достигнут, стандарт не будет принят.

В отраслевой и корпоративной стандартизации все несколько иначе. С одной стороны действительно, стандарт априори должен отталкиваться от проверенных практических решений (технических, организационных, организационно-методических), чья состоятельность и применимость имеет объективное подтверждение. С другой стороны имеет место "проблема проблем", на устранение которой, собственно, и нацелена вся стандартизация. Суть ее в том, что казалось бы проверенные и неплохо зарекомендовавшие себя решения по прошествии времени оказываются далеко не столь оптимальными и эффективными как это виделось первоначально. В первую очередь это связано с тем, что обычно такие решения рождаются в результате оперативного поиска путей устранения существующих локальных проблем, при котором системность (взаимная согласованность и непротиворечивость) и перспективная применимость этих решений во времени отходят на второй план. В итоге указанные исходные решения редко когда охватывают все характерные и принципиально важные составляющие стандартизуемого процесса, процедуры или метода. Или, если речь идет о продукции, состава и нормируемых значений функциональных свойств и характеристик продукции.

Исходя из этого, перед нами встает необходимость проверки актуальности таких решений с последующим "наведением мостов" между ними. Для лучшей наглядности приведем образный пример.

Представьте себе, что перед вами стоит задача наладить регулярную **переправу** по **болоту**, по которому разбросаны **островки** суши. Все, что у вас есть это **мостики** определенной длины и какое-то ограниченное количество **грунта**. При этом вы не знаете ни **глубину болота**, ни какие из этих островков - земная твердь, а какие – всего лишь похожие на них зыбкие **кочки**. Понятно, что **мостики** не могут опираться ни на **кочки**, ни на поверхность **болота**. Поэтому во всех случаях, когда расстояние между **островками** превышает размеры и возможности **мостков**, вам придется насыпать из имеющегося грунта **искусственные островки** - других вариантов нет.

Чем больше **островков**, тем больше вариантов прокладки **маршрута** через болото. Чем лучше вы умеете отличать **островки** от **кочек**, тем короче и эффективнее будет этот **маршрут**. Чем быстрее вы выясните характерные отличительные признаки **кочек** и **островков**, тем быстрее и с меньшим количеством неприятных купаний в **болоте** вы сможете построить конечный **маршрут**. Поскольку количество **грунта** у вас ограничено, на то, чтобы засыпать все **болото**, его не хватит. Только на немногочисленные локальные **искусственные островки**. Впрочем **искусственные островки** могут и не стать искомой твердью (**островками**) – при неудачном выборе мест для их расположения **глубина болота** быстро поглотит весь имеющийся в наличии **грунт**.

Представили? А теперь расшифруем приведенные аналогии (приведены в алфавитном порядке):

Болото = бизнес-среда (внутренняя и внешняя)

Глубина болота = совокупность рисков организации

Грунт = ресурсы организации

Искусственные островки = новые технические и организационные решения

Кочки = ошибочные (неэффективные) технические и организационные решения

Маршрут = оптимально выстроенная (обладающая максимально возможной эффективностью) цепочка стандартизованных процессов организации,

Мостики = стандартизуемые (разрабатываемые) процессы, процедуры, методы деятельности организации

Островки = проверенные и зарекомендовавшие себя на практике технические и организационные решения

Переправа = бизнес-деятельность организации.

Разумеется мы привели упрощенную модель. В ней мы пренебрегли рядом дополнительных переменных, таких как подземные родники, тучи кровососов, болотный газ и вносящие внесистемные возмущения в процесс сооружения переправы полумифические обитатели болота - кикиморы и дуремары.

Исходя из приведенных аналогий видно, что корпоративная стандартизация (и отраслевая кстати тоже) стандартизация, помимо имеющейся структуры и текущих процедур деятельности организации, должна учитывать массу дополнительных реалий – ресурсные возможности организации, технические и технологические ограничения, характерные операционные и стратегические риски, практику самой организации. При этом необходимо очень четко и объективно отделять желаемое от действительного и наоборот. Кроме того, необходимо принимать во внимание постоянную изменчивость и непредсказуемость бизнес-среды и фауны «болота» – законодательства, регулирующих и надзорных органов, поставщиков, контрагентов и, что к сожалению нередко, собственного персонала.

Возвращаясь к ответу на исходный вопрос, он будет следующим:

Если у организации уже имеются валидированные организационно-методические/технические решения, то в процессе стандартизации они систематизируются, взаимоувязываются и объединяются в единую систему. Систему, определяющую собой базовое нормативное пространство деятельности (процессов деятельности) организации.

Если валидированных решений не хватает для того, чтобы однозначно выстроить единую схему или если они содержат взаимоисключающие моменты, необходимо смоделировать, оценить и описать связующие их положения, принципы, методы, процедуры. Ну а если с ними дело совсем неважно - разработать новые решения.

Но при этом стоит помнить – чем большее количество организационно-методических/технических решений имеют под собой не практическое а исключительно «теоретическое» (субъективное) обоснование, тем выше шансы вволю «искупаться в болоте». С другой стороны вечно «сидеть в болоте» наедине со своими опасениями тоже не вариант – сама по себе переправа не построится, не так ли?