

Cộng đồng [#Thích Được việc](#)

# QUẢN LÝ TIẾN ĐỘ CỦA NHÓM LÀM VIỆC TỪ XA

Các công cụ quản lý tiến độ trực quan rất quen thuộc với cuộc sống của chúng ta, thậm chí nhiều khi chúng ta không nhận ra chúng.

Ví dụ như khi xe của bạn sắp hết xăng, kim xăng xe sẽ hiển thị vạch đỏ để nhắc nhở bạn. Bạn cũng có thể nhìn thấy chỉ báo tin nhắn chưa được trên điện thoại của mình một cách dễ dàng. Hay ứng dụng sức khỏe của bạn đo lường và hiện kết quả số bước đi ngày hôm nay của bạn đã đạt mục tiêu chưa.

Tất cả các công cụ này giúp não bạn nhanh chóng xử lý thông tin và đưa ra quyết định. Công việc của bạn cũng vậy, các công cụ quản lý tiến độ sẽ giúp bạn nắm được tình hình một cách chính xác và nhanh chóng.

**Các công cụ quản lý tiến độ công việc mang đến 1 số những lợi ích sau:**

- Chia sẻ thông tin với mọi người.
- Truyền đạt các tiêu chuẩn.
- Thực thi các tiêu chuẩn.
- Giúp mọi người chú ý.
- Nhanh chóng có tác động thay đổi.

# 1. Biểu đồ kiểm soát quá trình

Biểu đồ kiểm soát là công cụ được sử dụng để nghiên cứu một quá trình làm việc thay đổi như thế nào theo thời gian, bằng cách so sánh dữ liệu với các dòng giới hạn kiểm soát.



Biểu đồ này thường bao gồm 1 đường trung tâm, 1 đường giới hạn kiểm soát trên cao hơn 3-sigma và 1 đường giới hạn kiểm soát dưới thấp hơn 3-sigma. Cũng có thể có giới hạn 1- hoặc 2-sigma. Đường trung tâm đại diện cho giá trị trung bình của quá trình. Biểu đồ này được sử dụng khi bạn muốn:

- Kiểm soát các quá trình đang diễn ra bằng cách tìm và sửa các vấn đề đã xảy ra.
- Dự đoán kết quả dự kiến cho một quá trình.

- Xác định xem một quá trình làm việc có đang ổn định hay không.
- Xác định liệu rằng dự án cải tiến chất lượng của bạn nên tập trung vào ngăn chặn các vấn đề cụ thể hay thực hiện các thay đổi cơ bản cho quy trình.

Khi quá trình ổn định và trong tầm kiểm soát như hình trên ta thấy những dao động do nguyên nhân phổ biến. Khi quá trình biến động ngoài mức giới hạn kiểm soát trên và kiểm soát dưới, ta thấy những dao động đặc biệt do những nguyên nhân không thường xảy ra trong quá trình, mà do yếu tố bất thường nào đó tác động đến.

## **2. Kanban**

Kanban là một kỹ thuật trực quan được thiết kế để quản lý và cải thiện quy trình làm việc. 4 nguyên tắc cơ bản của Kanban là:

- Trực quan hóa dòng công việc: Các công việc cần làm được liệt kê và thể hiện cụ thể giúp mọi người nhìn thấy rõ ràng.
- Kiểm soát dòng công việc triệt để từ khi bắt đầu đến kết thúc: Công việc được phân chia vào các quá trình từ phải làm, đang làm đến hoàn thành.
- Tập trung vào dòng công việc, không bị gián đoạn.
- Cải tiến liên tục trong dòng công việc: Kanban không phải thứ gì đó để "kết thúc" mà là yêu cầu sự quản lý và phân tích để tìm ra cách tốt nhất để cải thiện. Điều kiện, nguồn lực, nhu

cầu khách hàng luôn thay đổi, vì vậy, điều quan trọng luôn là đánh giá dòng công việc và tìm kiếm các vấn đề cản trở dòng công việc để giải quyết và làm tốt hơn.

### 3. Bảng Huddle

Bảng Huddle hữu ích trong việc hình dung tiến độ của các dự án. Tại các khoảng thời gian cụ thể, các nhóm tập hợp để thảo luận về các cơ hội thay đổi tích cực và làm việc cùng nhau để loại bỏ các trở ngại.

Today is:			<b>Huddle Board</b>			Unit		House	
Quote of the Week:						Genus			
						Expected Discharges			
<b>Safety Section:</b>				<b>Maintenance/Environmental Issues:</b>					
Number of Days Since Last ...				Unit		House			
Employee Injury									
Serious Safety Event (SSE)									
Serious Safety Event Resulted in Death (SSE1)									
<b>Patient Experience:</b>				<b>Unit Focus:</b>					
Topic				Unit		House			
Upcoming Events/ Announcements/ Reminders:		Great Catches/ Recognition:		Concern:		Action Plan:		Resolution:	

Bảng Huddle giúp nhóm trực quan hóa công việc, thúc đẩy hợp tác nhóm và tập trung vào cải tiến.

Các bảng Huddle thường là các bảng vật lí có các thẻ để hiển thị trạng thái, tiến độ và các vấn đề liên quan đến một dự án hoặc sáng kiến kinh doanh. Bảng Huddle điển hình theo dõi các số liệu khác nhau như chất lượng, chi phí, ngân sách, hàng tồn kho,...

Barometer			Team Performance			Team Member	Ability to Assist	Knowledge & Expertise	Fully Resourced (RS)	AET	Disposition	SHY	Issue ID
Funstone 4	80	70					80	80	80				
Fuzzy Clouds 3	80	71.4					67	78	78				
Cloudy 2	80	75.7					70	71.4	75.7				
Agenda			Trends										
Special Assessment Performance Recognition Special Topic: AZA III Activity Goal: 85 Date			A K R										
Quote			M 80 81.7 82.8										
It's Monday. Perfect time to reboot your mind and have a fresh start!			M 78.9 84.7 81										
Coaching Schedule			A 70 71.4 75.7										
1			Extraordinary Experience										
2			AL JOHN KIMBER										
3			JOSH GERARD GARY										
4													
5													
Parking Lot													
Communications													
MANY THANKS MONDAY													
- Support great process													

Công cụ này lần đầu tiên được sử dụng rộng rãi trong ngành chăm sóc sức khỏe. Mỗi đội mỗi ngày sẽ ngồi cùng nhau vài phút để xác định các nhiệm vụ quan trọng nhất, và sau đó các thành viên trong nhóm sẽ thực hiện.

Bảng Huddle cũng giống như bảng Kanban ở chỗ giúp các nhóm chỉ rõ các hoạt động khác nhau hoặc các nhiệm vụ dự án đang diễn ra trong các giai đoạn khác nhau.

Nhưng khác với Kanban, một số bảng Huddle có thể chứa các mục tiêu hàng ngày hoặc hàng tháng, cùng với các báo cáo tiến độ như biểu đồ với mục đích ngay lập tức sắp xếp mọi người xung quanh theo một mục đích chung để phối hợp và tăng tốc hành động.

Hiện tại, Huddle đã cập nhật phiên bản sử dụng trực tuyến, cho phép các thành viên không cần làm việc tại một địa điểm cùng nhau.

Đặc biệt với Huddle trực tuyến, các kết quả của cải tiến có thể được đo lường trong một quãng đường dài và được truyền đạt tới toàn bộ tổ chức, và tất cả các cải tiến được nắm bắt, thêm vào kho lưu trữ để có thể tìm kiếm lại nếu cần.



## 4. Gemba Walks

Gemba Walks có nghĩa là dành thời gian để xem xét quá trình thực hiện và nói chuyện với những người thực hiện công việc. Đây là một kỹ thuật quản lý có thể được sử dụng bởi bất kỳ nhà lãnh đạo nào để kết nối nhiều hơn với nhân viên và quy trình họ quản lý.

Trong Gemba, người quản lý có thể quan sát quá trình thực hiện công việc, từ đó dễ dàng nhận thấy những điểm có thể hỗ trợ được nhân viên và có khả năng xác định các cơ hội để cải tiến.

***Thông thường, Gemba Walks hay được thực hiện dưới dạng câu hỏi:***

- Điều gì là bình thường trong hoạt động này?
- Ai có trách nhiệm cập nhật dữ liệu?
- Trưởng nhóm và các thành viên nhóm phải làm gì trong tình huống này? Tại sao họ phải đợi để biết điều đó?
- Biểu đồ này có giá trị gì cho nhân viên?
- Làm thế nào việc thực hành này sẽ được suy trì?
- Làm thế nào mà bạn biết quy trình này đang vận hành tốt?

Bạn có thể áp dụng công cụ này để cải tiến quy trình trong nhiều ngành công nghiệp bao gồm kỹ thuật phần mềm, hoạt động tiếp thị, dịch vụ khách hàng,.. Trong tổ chức, Gemba Walks nên được đặt lịch trình thường xuyên, tần suất tùy thuộc vào cấp độ, tập trung vào quy trình và nhu cầu cải tiến.