

چک لیست تشخیص مسائل کسب و کار با چارچوب PIECES

این چک لیست، رایگان توسط مدرسه کسب و کار ژهام طراحی و ارائه شده است ([مطالعه آموزش و دانلود](#)).

کشتی بزرگی را در دل اقیانوسی طوفانی تصویر کنید؛ ناخدای این کشتی تنها با تکیه بر نقشه‌های قدیمی و حس ششم خود سعی در عبور از مسیرهای پرپیچ و خم دارد. او مشکلات را یکی پس از دیگری حل می‌کند؛ ابتدا یک نشتی کوچک، سپس یک مشکل در موتور و...، اما غافل از اینکه این مسائل پراکنده، همگی نشانه‌هایی از یک مشکل بزرگتر هستند؛ طراحی معیوب عرشه کشتی که در مواجهه با امواج بلند، فشار را به طور نابرابر توزیع می‌کند.

این دقیقاً همان چالشی است که بسیاری از کسب و کارهای کوچک و متوسط با آن روبرو هستند. آن‌ها آنقدر درگیر حل مسائل روزمره و قابل مشاهده می‌شوند که از دیدن الگوهای بزرگتر و نقص‌های سیستمی که عامل اصلی تمام این دردهاست، غافل می‌مانند. چارچوب PIECES همانند یک سیستم ناوبری پیشرفته و یک نقشه جامع عمل می‌کند که به ناخدا کمک می‌کند تا به جای درگیری با هر موج، ساختار کلی کشتی خود را بررسی کند. این چارچوب هوشمندانه با نگاهی همه‌جانبه، لنز دوربین را از یک مسئله واحد برداشته و تمامی ابعاد حیاتی یک سازمان را همزمان و به صورت یکپارچه می‌کاود تا ریشه مشکلات را در همان جایی که پنهان شده‌اند، پیدا کند. این روش، هنر تشخیص بیماری از علائم آن است.

این چک لیست کمک می‌کند بر اساس شش شاخص حیاتی کسب و کار که "[اینجا](#)" معرفی شده است، بتوانید مسائل سازمانی خود را کشف، بررسی و تحلیل کنید.

چک‌لیست تشخیص مسائل کسب‌وکار با چارچوب PIECES

این چک‌لیست، رایگان توسط مدرسه کسب و کار ژهام طراحی و ارائه شده است ([مطالعه آموزش و دانلود](#)).

۱. عملکرد (Performance)

آیا سرعت انجام فرآیندهای کلیدی (مانند پردازش سفارش، پاسخ به مشتری و...) پایین‌تر از استاندارد صنعت یا انتظارات کسب‌وکار است؟ (در این خصوص از مشتریان بازخورد بگیرید)

آیا ظرفیت سیستم‌ها (تولید، انبار، پشتیبانی و...) برای پاسخگویی به حجم تقاضای فعلی یا آینده کافی است؟

آیا زمان تأخیر در هر بخش از کسب‌وکار، قابل قبول است؟

۲. اطلاعات (Information)

آیا داده‌های در دسترس، نادرست، ناقص یا متناقض هستند؟ (در جلسات مدیریتی، هر مدیر یا سرپرست، گزارشی می‌دهد که مدیر یا سرپرست دیگر، عقیده دارد اینچنین نیست یا به آن شدت که مطرح شده نمی‌باشد)

آیا اطلاعات لازم در زمان مورد نیاز در اختیار افراد تصمیم‌گیر قرار نمی‌گیرد؟

آیا گزارش‌ها گویا نیستند و یا برای تصمیم‌گیری کمکی نمی‌کنند؟ (برای آزمون، از افرادی که مسئولیت دارند، بخواهید وضعیت فعلی حوزه مسئولیت خود را گزارش بدهند؛ سپس محتوای گزارش را با واقعیت در جریان، تطبیق بدهید)

آیا داده‌های تکراری و اضافی در سیستم‌های مختلف وجود دارد؟

۳. اقتصاد (Economics)

آیا هزینه‌های عملیاتی (نیروی انسانی، مواد، سربار و...) به طور غیرمعمولی در حال افزایش است؟ (پیش از پاسخ دادن به این پرسش، اطمینان کسب کنید که داده‌های مالی، معتبر باشند)

آیا سودآوری رو به کاهش است یا سود مورد انتظار محقق نمی‌شود؟

آیا سرمایه در گردش به صورت بهینه استفاده نمی‌شود (مانند موجودی انبار بیش از حد، دریافت‌های معوق و...)?

آیا فرصت‌های درآمدزایی جدیدی وجود دارد که از دست می‌روند؟

۴. کنترل (Control)

آیا مکانیزم‌های امنیتی (فیزیکی و سایبری) برای محافظت از دارایی‌ها و داده‌ها کافی نیست؟

آیا خطاهای انسانی یا تقلب در فرآیندها به کرات اتفاق می‌افتد؟

آیا نظارت کافی بر عملکرد کارکنان و کیفیت خروجی‌ها وجود ندارد؟ (منظور از نظارت، برداشتن ذره‌بین و دخالت در همه چیز نیست؛ نظارت به معنای مشخص کردن شفاف مسئولیت هر فرد، تعیین انتظارات ماهیانه و تطبیق عملکرد با انتظارات)

آیا سیاست‌ها و رویه‌های داخلی به درستی رعایت نمی‌شوند؟

این چک‌لیست، رایگان توسط مدرسه کسب و کار رُهام طراحی و ارائه شده است ([مطالعه آموزش و دانلود](#)).

۵. کارایی (Efficiency)

- آیا منابع (زمان، پول، نیروی انسانی، مواد) به هدر می‌روند؟
- آیا فعالیت‌های تکراری و غیرضروری زیادی در فرآیندها وجود دارد؟
- آیا موجودی انبار بیش از حد نیاز است (یا اساساً موجودی اصلی با موجودی ثبت شده در سیستم، تناقض زیادی دارد)؟
- آیا کارکنان زمان زیادی را صرف کارهای غیرمولد می‌کنند (جلسه با هم، مشاجره، تلفن‌های بی‌فایده و...)?

۶. خدمات به مشتری (Service)

- آیا رضایت مشتریان در حال کاهش است یا شکایات آنان افزایش یافته؟ (اساساً چگونه رضایت مشتریان را رصد می‌کنید؟ اگر شکایتی نباشد، یعنی رضایت وجود داشته؟)
- آیا کیفیت محصول یا خدمات پایین‌تر از استانداردهای بازار است؟
- آیا فرآیند خرید، استفاده یا دریافت پشتیبانی برای مشتری دشوار است؟
- آیا نوآوری در محصولات یا خدمات نسبت به رقبا کند است؟

روش استفاده بهینه از این چک‌لیست

۱. **گردش آزاد اطلاعات:** جلسه‌ای با مدیران کلیدی و حتی کارکنان عملیاتی ترتیب دهید؛
۲. **پاسخگویی گروهی:** به ازای هر شاخص (مثلاً اطلاعات)، سؤالات را یکی‌یکی مطرح و پاسخ‌ها را ثبت کنید؛
۳. **اولویت‌بندی:** پس از شناسایی مسائل، آن‌ها را بر اساس دو معیار تأثیر بر کسب‌وکار و فوریت حل، اولویت‌بندی کنید؛
۴. **تعریف اقدام:** برای هر مسئله با اولویت بالا، یک مالک تعیین کرده و اولین گام برای بررسی بیشتر یا حل آن را مشخص نمایید.

تذکر مهم: وقتی یک نفر در جلسه، برای پاسخ به یک پرسش، چیزی گفت که باب میل شما نبود، آن را بازخواست نکنید، فقط یادداشت و بعداً بررسی کنید!

این چک‌لیست مانند یک «معاینه فنی کامل» برای کسب‌وکار شما عمل می‌کند نه بحث و جدل با کارکنان برای اینکه "چرا همچین عقیده‌ای دارید؟"؛ این چک‌لیست قرار است کمک کند تا قبل از تبدیل شدن مشکلی کوچک به یک بحران، آن را شناسایی و درمان کنید.

آموزش‌های کاربردی بیشتر را در وبسایت ما دنبال کنید.

<https://RohamSepehrTaban.ir>