

TỰ ĐỘNG HÓA QUY TRÌNH VẬN HÀNH VỚI SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)



MỤC LỤC

Lời nói đầu	1
Phần 1. Giới thiệu về SOP	2
I. Định nghĩa và ý nghĩa của SOP	2
II. Các dạng của SOP	2
Phần 2. Các bước xây dựng SOP	5
Phần 3. Lợi ích của SOP	10
Phần 4. Những thách thức trong phát triển SOP	13
Phần 5. Ứng dụng SOP trong các lĩnh vực khác nhau	15
Phần 6. Mẫu quy trình thao tác chuẩn (SOP) dành cho các phòng ban trong doanh nghiệp	16
SlimCRM - Phần mềm chuẩn hóa quy trình làm việc trong doanh nghiệp	19
Lời kết	20
Tài liệu tham khảo	21



Lời mở đầu

Mỗi doanh nghiệp hay tổ chức, ở bất kỳ quy mô nào đều được tạo thành từ những phần, những bộ phận liên tục hoạt động. Điểm khác nhau giữa một doanh nghiệp năng suất, thành công và một doanh nghiệp kém thành công là những bộ phận trong doanh nghiệp có hoạt động đồng bộ và trơn tru với nhau hay không. Chỉ cần một bộ phận bị “hỏng” sẽ dẫn đến hiệu ứng dây chuyền trên toàn bộ doanh nghiệp, khiến doanh nghiệp chậm trễ trong công việc hoặc phải chịu chi phí phục hồi rất lớn.

Vậy làm thế nào để có thể biến doanh nghiệp thành một bộ máy trơn tru và hoạt động năng suất? Làm thế nào để có thể hệ thống hóa các quy trình của doanh nghiệp và đảm bảo kết quả nhất quán hơn? Câu trả lời chính là SOP - quy trình thao tác chuẩn, một cách để ghi lại các quy trình của doanh nghiệp từ đầu đến cuối.



Phần 1: Giới thiệu về SOP

I. Định nghĩa và ý nghĩa của SOP

SOP (viết tắt của Standard Operating Procedure) được hiểu là quy trình thao tác chuẩn, là một tập hợp các hướng dẫn, chỉ dẫn rõ ràng về các bước cần thiết để hoàn thiện một công việc hay quy trình cụ thể.

SOP được sử dụng trong nhiều ngành nghề khác nhau để đảm bảo mọi công việc đều được hoàn thiện một cách nhất quán và có hiệu quả, giảm nguy cơ mắc lỗi hoặc thiếu sót.

SOP cung cấp những giải thích “thực tế” về những gì cần xảy ra để đảm bảo một quy trình hoặc nhiệm vụ nhất định được hoàn thành theo đúng kế hoạch.

“SOP là một tập hợp các hướng dẫn về các bước cần thiết để hoàn thiện một công việc cụ thể”

II. Các dạng của SOP

Mọi doanh nghiệp có thể tự sáng tạo SOP sao cho phù hợp với các phòng ban và công ty của bạn. Tuy nhiên, dưới đây là những dạng SOP phổ biến được nhiều doanh nghiệp sử dụng



Các dạng quy trình thao tác chuẩn

Đơn giản	Phân cấp	Sơ đồ
<p>Trường hợp sử dụng:</p> <ul style="list-style-type: none"> Đơn giản Phạm vi nhỏ <p>Các phần:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mô tả mục đích hoặc giới thiệu Tóm tắt hoặc trình bày tổng quan Chi tiết từng bước chỉ dẫn 3-5 mục DRI 	<p>Trường hợp sử dụng:</p> <ul style="list-style-type: none"> Phức tạp Phạm vi rộng <p>Các phần:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mô tả mục đích hoặc giới thiệu Tóm tắt hoặc trình bày tổng quan Chi tiết từng bước chỉ dẫn Nhiều mục Các checklist liên quan DRI 	<p>Trường hợp sử dụng:</p> <ul style="list-style-type: none"> Đơn giản hoặc phức tạp Phạm vi linh hoạt <p>Các phần:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mô tả mục đích hoặc giới thiệu Một sơ đồ hoặc biểu đồ DRI



Các dạng đơn giản

Checklist

Checklist là một trong những định dạng phổ biến nhất được các đội ngũ bảo trì bảo trì để chuẩn hóa các quy trình. Đây là lựa chọn hiệu quả nhất cho các công việc với những hướng dẫn ngắn.

Checklist được sử dụng phổ biến bởi các nhóm bảo trì, có thể được viết dưới dạng “tự do”, trong đó thứ tự của các nhiệm vụ không liên quan, miễn là tất cả các hạng mục đều được thực hiện

Danh sách theo từng bước (Step-by-step list)

Danh sách theo từng bước cũng tương tự như checklist nhưng các nhiệm vụ, công việc phải được sắp xếp theo một thứ tự cụ thể.

Toàn bộ quá trình sẽ được mô tả từ bước bắt đầu cho đến khi kết thúc với các bước ngắn, dễ dàng theo dõi. Dạng SOP này sẽ đưa các nhân viên đi qua từng bước của quy trình, hướng họ đến những công việc tiếp theo cần làm.

Những nhóm thực hiện những công việc đơn giản nhưng có giới hạn về mặt thời gian có thể sử dụng định dạng SOP này.

Danh sách phân cấp (Hierarchical checklist)

Khi có quá nhiều hướng dẫn cho mỗi bước, tốt hơn hết là bạn nên sắp xếp các thông tin thành các phần và tiểu mục. SOP dạng danh sách phân cấp chia các mục thành từng phần nhỏ, phù hợp với các quy trình phức tạp, nhiều thông tin bổ sung, các tạp vụ phức tạp hoặc những quy trình yêu cầu đến sự an toàn, chẳng hạn như cài đặt và thiết lập.

Nếu như quy trình của doanh nghiệp thường liên quan đến nhiều các nhiệm vụ phụ, cần phải phê duyệt qua nhiều bước thì đây có thể là dạng phù hợp với doanh nghiệp hoặc nhóm của bạn.

Danh sách phân cấp cũng phù hợp để đào tạo và hướng dẫn các nhân viên mới, đặc biệt với những ngành có tỷ lệ nghỉ việc cao.

Sơ đồ

Khi trình tự thay đổi tùy theo từng bước, dạng sơ đồ có thể là phương pháp tốt nhất được sử dụng để giải thích tất cả các trường hợp.

Sơ đồ có thể thể hiện một cách trực quan về quy trình làm việc, giúp nhóm và doanh nghiệp hiểu được từng bước trong một quy trình liên quan đến nhau như thế nào. Sơ đồ không chỉ cung cấp cho nhân viên cái nhìn sâu sắc về cách thức hoạt động của quy trình tổng thể mà còn giúp họ hiểu từng phần công việc của họ đóng góp như thế nào cho toàn thể quy trình.

Dạng SOP này sẽ phù hợp để khắc phục sự cố, tùy thuộc vào lỗi, sơ đồ có thể hướng dẫn nhân viên tự giải quyết vấn đề hoặc báo lỗi cho bộ phận hỗ trợ kỹ thuật. Các sơ đồ cũng có thể được các nhóm bảo trì sử dụng để đánh giá mức độ ưu tiên, lập kế hoạch sửa chữa, quyết định xem việc sửa chữa sẽ được quyết định tại chỗ hay tại xưởng.



Phần 2: Các bước xây dựng SOP

01

Xác định mục tiêu khi tạo SOP



02

Xác định người tham gia & đóng góp



03

Xác định những người dùng cuối



04

Xác định phạm vi và dạng SOP



05

Thu thập thông tin



06

Phác thảo tài liệu SOP và bắt đầu viết



07

Đánh giá SOP



08

Đào tạo những người dùng cuối



09

Kiểm tra và tinh chỉnh SOP trong thực tế



10

Triển khai SOP: kiểm tra và cập nhật



STANDARD OPERATING PROCEDURE

Bước 1: Xác định mục tiêu khi tạo SOP

Đây là bước đầu tiên và quan trọng nhất. Bạn cần xác định rõ mục đích của SOP để có thể tập trung vào những quy trình quan trọng nhất và tránh lãng phí thời gian và nguồn lực.

Trước khi bắt đầu viết một SOP, bạn cần có một câu trả lời rõ ràng về lý do tại sao bạn phải viết SOP. Bạn cần xác định những câu hỏi:

- SOP sẽ khiến nhân viên và các nhóm làm việc hiệu quả hơn như thế nào ?
- SOP sẽ khiến các nhóm của bạn cung cấp dịch vụ cho khách hàng tốt hơn như thế nào?
- SOP sẽ tác động đến lợi nhuận công ty như thế nào ?

Bạn cũng cần phải xác định bất cứ khó khăn còn đang tồn đọng trong quy trình của doanh nghiệp, điều này sẽ giúp bạn cụ thể hơn trong việc xác định chính xác cách nhóm của bạn làm việc hiệu quả hơn với SOP

Bước 2: Xác định những người tham gia và đóng góp

Tất cả những người tham gia hoặc sẽ bị ảnh hưởng bởi SOP đều cần phải góp ý trong quá trình tạo ra SOP.

Thông thường, đội ngũ phát triển SOP sẽ bao gồm:

- Các giám đốc điều hành C-level, những người sẽ tập trung vào việc phát triển các hoạt động tinh gọn nhằm đạt được các mục tiêu kinh doanh cấp cao.
- Trưởng nhóm quản lý, những người sẽ phát triển những phương pháp tốt nhất, xác định các nguồn lực và thiết bị cần thiết, xác định kế hoạch triển khai SOP
- Nhân viên cấp cơ sở, để xác định tính hợp lệ và hợp lý của SOP về mặt hậu cần và tiêu thụ tài nguyên

Doanh nghiệp cũng phải xác định cụ thể thêm ai sẽ là người chịu trách nhiệm viết SOP. Dù cho doanh nghiệp phân chia công việc cho các nhân viên công ty, thuê bên thứ ba hoặc freelancer, thì những người viết SOP đều cần có kỹ năng viết và có hiểu biết, kinh nghiệm về quy trình của công ty cùng toàn bộ ngành của doanh nghiệp.



Bước 3: Xác định những người dùng cuối

Ai sẽ là những người sử dụng SOP? Dù cho rất nhiều cá nhân có thể tham gia vào quá trình tạo ra SOP, nhưng trên thực tế, các nội dung trong SOP thường sẽ được tuân theo bởi một nhóm cá nhân hay các phòng ban được chọn.

Đó là lý do tại sao việc bạn hiểu được ai là những người sẽ thực sự tham gia vào các công việc được đề cập, điều này sẽ giúp bạn tạo ra những tài liệu SOP có tính đến những cá nhân này, có nghĩa là:

- Duy trì tập trung vào các nhiệm vụ thực tế của người dùng cuối
- Sử dụng đúng các ngôn ngữ và thuật ngữ, phù hợp với người dùng cuối
- Giải thích cụ thể các thuật ngữ nếu cần thiết, không giải thích quá mức các quy trình và thuật ngữ.

Bước 4: Xác định phạm vi và dạng SOP

Việc xác định phạm vi của SOP sẽ giúp bạn xác định được ai sẽ là những người sử dụng SOP cũng như những công cụ, vật liệu mà doanh nghiệp cần cũng như các yếu tố liên quan có ảnh hưởng đến nhiệm vụ hoặc quy trình được mô tả trong SOP.

Bên cạnh phạm vi của SOP, doanh nghiệp cũng phải chú trọng đến dạng của SOP, doanh nghiệp có thể lựa chọn các dạng khác nhau, hoặc từ một trong các dạng SOP chính:

- Các dạng đơn giản: Checklist, Danh sách theo từng bước (Step-by-step lists)
- Danh sách phân cấp
- Sơ đồ

Tùy thuộc vào các công việc và quy trình, doanh nghiệp có thể lựa chọn dạng SOP nào là phù hợp nhất để truyền đạt các thông tin

Bước 5: Thu thập thông tin

Khi đã xác định được tại sao bạn cần viết SOP cũng như những người sẽ tham gia và tuân thủ theo SOP, việc còn lại là thu thập các thông tin cần thiết bao gồm:

- Nghiên cứu nhiệm vụ hoặc quy trình: Tìm kiếm những thông tin liên quan về công việc hay nhiệm vụ mà SOP ghi lại. Những điều này có thể bao gồm các hướng dẫn về ngành, các phương pháp tốt nhất và mọi chính sách hay thủ tục có liên quan.
- Tham khảo ý kiến từ các chuyên gia: Tìm kiếm thông tin từ những cá nhân là chuyên gia trong những công việc hoặc quy trình trong SOP. Những cá nhân này có thể cung cấp những thông tin sâu sắc và có giá trị để tạo ra một SOP toàn diện và chính xác hơn



- Xem xét các chính sách và thủ tục hiện có: Nếu như có bất cứ chính sách hoặc thủ tục nào hiện có liên quan đến nhiệm vụ hay quy trình được mô tả trong SOP, hãy xem xét lại và kết hợp với các thông tin trong SOP
- Quan sát các nhiệm vụ và công việc: Nếu có thể, việc quan sát công việc và nhiệm vụ được thực hiện sẽ giúp bạn hiểu hơn về các bước và bất cứ thách thức hay khó khăn nào có thể xảy ra.

Bước 6: Phác thảo tài liệu SOP và bắt đầu viết

Sau khi xác định được những thông tin cần thiết, giờ là lúc bạn bắt đầu phác thảo và viết nội dung SOP. Nội dung này cần được viết rõ ràng, dễ hiểu, đơn giản và chính xác.

Dưới đây là các mục trong SOP mà doanh nghiệp có thể tham khảo:

- Tiêu đề: Ghi rõ tên của quy trình hoặc công việc cần thực hiện.
- Mục đích: Mô tả lý do tại sao quy trình hoặc công việc cần thực hiện và mục tiêu của nó.
- Phạm vi: Xác định phạm vi của quy trình hoặc công việc, bao gồm những gì được bao gồm và những gì không được bao gồm.
- Trách nhiệm và vai trò: Liệt kê những người có trách nhiệm và vai trò trong quy trình hoặc công việc.
- Các bước thực hiện: Chi tiết các bước cần thiết để hoàn thành quy trình hoặc công việc, bao gồm các hướng dẫn cụ thể, thời gian hoàn thành và trình tự thực hiện.
- Các biện pháp kiểm soát chất lượng: Xác định các biện pháp kiểm soát chất lượng để đảm bảo rằng quy trình hoặc công việc được thực hiện đúng cách và đạt được chất lượng cao.
- Các biện pháp phòng ngừa rủi ro: Đưa ra các biện pháp phòng ngừa rủi ro và các hướng dẫn để xử lý các vấn đề nếu chúng xảy ra.
- Tài liệu tham khảo: Liệt kê các tài liệu tham khảo được sử dụng để xây dựng SOP.
- Lịch sử sửa đổi: Ghi lại lịch sử sửa đổi của SOP để đảm bảo rằng nó luôn được cập nhật và phù hợp với yêu cầu hiện tại.

Bước 7: Đánh giá SOP

Sau khi đã tạo xong SOP, bạn cần phải cung cấp cơ hội cho tất cả các bên liên quan để đánh giá sự chính xác, kết nối và tính toàn diện của nó. Trong quá trình này, các bên liên quan cần ghi lại bất kỳ câu hỏi, mối quan tâm hay bất cứ vấn đề nào chưa được tìm ra trong khi đọc tài liệu. Điều này sẽ giúp bạn thực hiện những sửa đổi cụ thể và có trọng tâm tư liệu SOP của doanh nghiệp trước khi chính thức vận hành.



Đặc biệt, lời khuyên cùng gợi ý của những người dùng cuối đóng vai trò rất quan trọng, sau cùng, họ chính là những người sẽ trực tiếp tham gia vào quy trình, vì vậy bạn cần phải đảm bảo rằng họ hiểu tất cả những điều được thể hiện trong SOP. Hơn thế nữa, vì họ đã có kinh nghiệm với những công việc được đề cập, vậy nên họ có thể thấy được những điểm đã bị bỏ qua khi bắt đầu viết.

Bước 8: Đào tạo những người dùng cuối

Bất kể các nhân viên hiện tại của doanh nghiệp bạn có kinh nghiệm hay chuyên môn như thế nào, khi một bản SOP mới được triển khai, doanh nghiệp cần phải đào tạo (hoặc đào tạo lại) các nhân viên.

Tất nhiên đây có thể là một vấn đề nhạy cảm với những nhân viên lâu năm, những người đã quen thực hiện công việc theo một quy trình nhất định và những người chưa thấy được lợi ích của việc cải tiến, vì vậy điều quan trọng là buổi đào tạo cần phải diễn ra với bầu không khí thoải mái, không gây sức ép, căng thẳng. Việc đào tạo không phải chỉ diễn ra một lần duy nhất, đó là cả một quá trình liên tục.

Bước 9: Kiểm tra và tinh chỉnh SOP trong thực tế

Bạn nên để các nhóm từ từ thích nghi với SOP mới thay vì bắt buộc họ phải làm quen ngay lập tức. Trước tiên, bạn có thể thiết lập các tình huống mô phỏng khác nhau với một vài nhân viên trong nhóm để mỗi cá nhân đưa ra các cảm nhận về quy trình mới. hoặc bạn có thể thảo luận các tình huống giả định cùng nhóm của mình, để mọi người đưa ra các ý kiến về quy trình giải quyết các tình huống đó.

Khi các thành viên trong nhóm của bạn đã dần thích nghi với quy trình SOP mới, bạn hãy bắt đầu đưa bản SOP mới vào triển khai thực tế, có thể bắt đầu với những nhân viên đã hiểu và tham gia vào quá trình tạo SOP để họ đào tạo và giúp đỡ các nhân viên khác.

Bước 10: Triển khai SOP - Thường xuyên kiểm tra và cập nhật nếu cần thiết

Bước “cuối cùng” là triển khai bản SOP mới cho toàn bộ nhân viên.

Tuy nhiên, không có điều gì là chắc chắn. Khi nhóm của bạn bắt đầu triển khai SOP, hãy để họ thường xuyên ghi lại mọi trải nghiệm tích cực và tiêu cực trong quá trình thực hiện. Ngoài ra nhóm của bạn cũng nên họp thường xuyên để thảo luận về các kế hoạch tiếp theo để tiếp tục phát triển. Thêm nữa là phải xem xét sự thay đổi của các yếu tố bên ngoài có thể tác động đến SOP, các yếu tố bên ngoài này có thể bao gồm những thay đổi về luật pháp, tiến bộ công nghệ hoặc những thay đổi trong nhu cầu của người tiêu dùng.

Hãy đảm bảo xem xét và cập nhật SOP khi cần thiết để chắc chắn rằng nó vẫn hoạt động hiệu quả.



Phần 3: Lợi ích của SOP

LỢI ÍCH CỦA SOP

1

Đảm bảo tính nhất quán và hiệu quả trong vận hành

2

Đảm bảo các phương pháp tốt nhất được tuân thủ

3

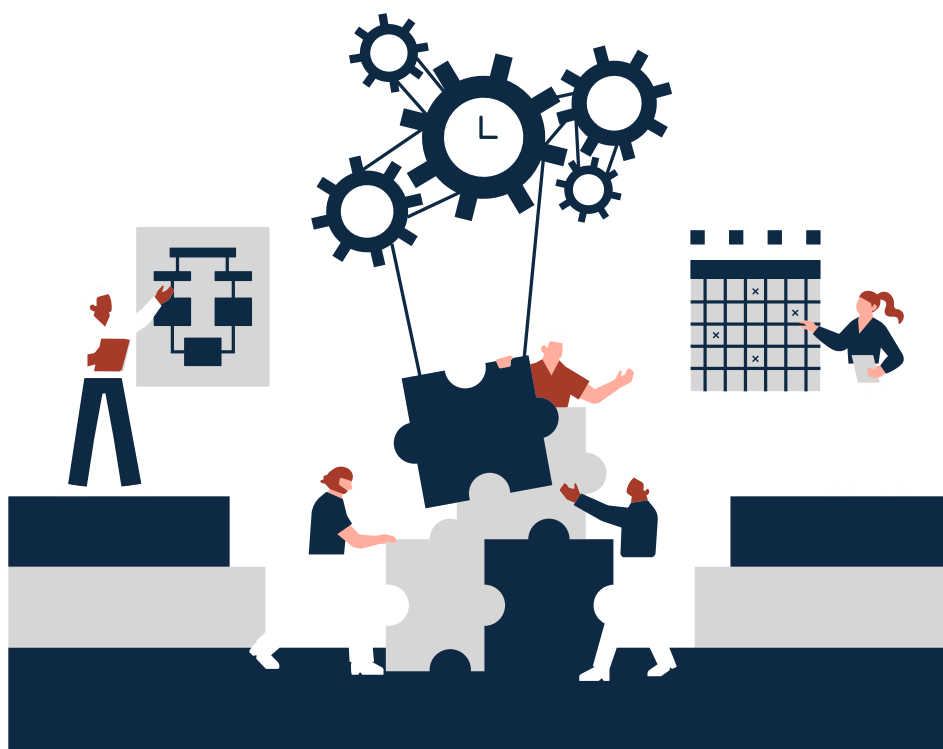
Đảm bảo chất lượng sản phẩm, dịch vụ

4

Hỗ trợ quá trình đào tạo

5

Tiết kiệm thời gian và tài nguyên



Các quy trình vận hành tiêu chuẩn SOP quan trọng trong mọi tổ chức vì mang lại những lợi ích về chuẩn hóa các quy trình nội bộ, tạo điều kiện để tất cả nhân viên trong cùng một bộ phận và toàn doanh nghiệp luôn tiến về phía trước như một thể đoàn kết, thống nhất.

Một minh họa rõ nét cho tầm quan trọng của việc phát triển các SOP đó là xem xét tác động tiêu cực khi một doanh nghiệp không áp dụng. Trong trường hợp đó, rất nhiều rủi ro có thể xảy ra: Liệu các phương pháp tốt nhất có đang được tuân thủ? Các thành viên trong nhóm có đảm bảo liên kết với nhau? Hay tổ chức có tiếp tục hoạt động một cách tích cực và hiệu quả?

Để loại bỏ các rủi ro ấy, dưới đây là các lợi ích của việc tạo và phổ biến các tài liệu SOP sẽ mang lại cho doanh nghiệp:

1. Đảm bảo các phương pháp tốt nhất được tuân thủ

Với SOP sẵn có, việc tuân thủ các phương pháp tốt nhất trong mọi quy trình của tổ chức không chỉ đơn giản là một gợi ý mà đã thành một nhiệm vụ. Cũng cần lưu ý rằng các phương pháp tốt nhất này được xác định bởi toàn bộ các bộ phận liên quan có tham gia vào các quy trình đã được đề cập.

Việc thực thi SOP không chỉ cung cấp “kim chỉ nam” để tất cả thành viên phấn đấu hướng tới mà còn là một bản đồ được vẽ rõ ràng để hướng dẫn họ trên đường đi. Điều này tăng tỷ lệ đạt được các kết quả tích cực và giảm thiểu khả năng gặp phải các trở ngại trên hành trình.

Tóm lại, phát triển SOP đảm bảo nắm được cách hiệu quả nhất để thực hiện một nhiệm vụ nhất định - tức là sử dụng ít tài nguyên hơn để đạt được kết quả tối ưu.

2. Đảm bảo tính nhất quán và hiệu quả trong vận hành doanh nghiệp

Xây dựng SOP cho phép tổ chức vận hành nhất quán “như một cỗ máy” được tinh chỉnh:

- Định nghĩa rõ ràng các quy trình và tiêu chuẩn: SOP cung cấp các hướng dẫn cụ thể về cách thực hiện các công việc, giúp đảm bảo rằng mọi người trong tổ chức đều hiểu cách thực hiện các tác vụ một cách đồng nhất và chính xác.
- Đảm bảo tính nhất quán trong các hoạt động của doanh nghiệp: SOP giúp đảm bảo rằng các quy trình và tiêu chuẩn được áp dụng một cách đồng nhất trong toàn bộ doanh nghiệp, tránh được sự đối lập hoặc mâu thuẫn giữa các bộ phận và hoạt động.
- Giảm thiểu sai sót và rủi ro: Bằng cách sử dụng SOP, các lỗi hoặc sai sót có thể được phát hiện và khắc phục nhanh chóng, tránh được những hậu quả tiêu cực cho doanh nghiệp.



- Tăng hiệu quả và năng suất: SOP giúp tối ưu hóa quy trình làm việc, giảm thiểu thời gian và công sức cần thiết để hoàn thành các tác vụ, tăng hiệu quả và năng suất cho doanh nghiệp.
- Tạo ra một môi trường làm việc chuyên nghiệp và tiêu chuẩn: SOP giúp tạo ra một môi trường làm việc minh bạch, nơi mọi người trong tổ chức đều hiểu rõ trách nhiệm của mình và các tiêu chuẩn được áp dụng trong công việc, giúp doanh nghiệp hoạt động chuyên nghiệp và tiêu chuẩn.

3. Đảm bảo chất lượng sản phẩm, dịch vụ

SOP thường bao gồm các quy trình kiểm tra và đánh giá chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ, đảm bảo rằng chúng đáp ứng đầy đủ các yêu cầu và tiêu chuẩn chất lượng của doanh nghiệp.

Đồng thời, như đã trình bày bên trên, SOP đảm bảo rằng người lao động tuân thủ các phương pháp hay nhất cũng như làm việc một cách nhất quán khi thực hiện một quy trình hoặc nhiệm vụ. Điều này dẫn đến việc người lao động hoàn thành một quy trình hoặc nhiệm vụ ngày càng hiệu quả hơn, cải thiện chất lượng tổng thể của công việc.

4. Hỗ trợ quá trình đào tạo

SOP là một công cụ hữu ích để đào tạo nhân viên mới bằng cách cung cấp các hướng dẫn và quy trình cụ thể, giúp họ hiểu rõ các quy trình và tiêu chuẩn chất lượng của doanh nghiệp, và thực hiện các tác vụ một cách đồng nhất và chính xác. Từ đó, nâng cao trình độ chuyên môn của nhân viên và đảm bảo chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ.

Ngoài ra, SOP còn giúp giảm thiểu sai sót và rủi ro trong quá trình đào tạo và làm việc, đồng thời tạo ra một môi trường làm việc chuyên nghiệp và tiêu chuẩn.

5. Tiết kiệm thời gian và tài nguyên

Ứng dụng quy trình chuẩn giúp tiết kiệm thời gian và tài nguyên trong doanh nghiệp thông qua định nghĩa rõ ràng các quy trình và tiêu chuẩn chất lượng. Nhờ vậy, các nhân viên hiểu rõ cách thực hiện các tác vụ một cách đồng nhất và chính xác. Các tác vụ được thực hiện nhanh chóng và hiệu quả hơn, giúp tiết kiệm thời gian và tài nguyên cho doanh nghiệp.

SOP giảm thiểu sai sót và rủi ro trong các hoạt động của doanh nghiệp, tránh tình trạng lãng phí tài nguyên và thời gian do phải sửa chữa hoặc thực hiện lại các tác vụ. Tóm lại, SOP là một công cụ hữu ích giúp doanh nghiệp tối ưu hóa quy trình làm việc, tiết kiệm tài nguyên và đạt được hiệu quả kinh doanh tốt hơn.



Phần 4: Những thách thức của việc phát triển SOP

Mặc dù có nhiều lợi ích khi phát triển các SOP trong tổ chức như vậy, việc tạo ra các quy trình vận hành tiêu chuẩn để tuân theo cũng đi kèm với một số thách thức:

1. Thiếu sự đồng thuận và tập trung của đội ngũ

Việc ứng dụng các SOP trong doanh nghiệp sẽ chỉ có hiệu quả khi đây là một công việc “tất cả cùng thực hiện”. Về cơ bản, nếu chỉ có một bên liên quan nhất định tham gia, doanh nghiệp sẽ gặp rủi ro là các SOP của mình không được hoàn chỉnh theo cách này hay cách khác.

Ví dụ, nếu một SOP chỉ được tạo bởi các giám đốc điều hành cấp cao, thì dễ tập trung vào mục tiêu cần đạt được hơn là quy trình để hoàn thành mục tiêu đó. Điều này có thể khiến nhóm cấp cơ sở gặp phải những trở ngại trong quá trình thực hiện mà các giám đốc điều hành không lường trước được. Khi đó, những phương pháp mà SOP đề cập đến không thể coi là “các phương pháp hay nhất”.

Mặt khác, nếu chỉ được tạo bởi nhân viên quản lý, SOP có thể không bao hàm được hết các mục tiêu cấp cao, chẳng hạn như giảm thiểu mức chi tiêu cho tài nguyên và nguồn lực. Trong trường hợp này, từng nhóm có vẻ như hoàn thành nhiệm vụ một cách hiệu quả, nhưng điều này không thực sự mang lại nhiều lợi ích cho toàn doanh nghiệp.

Quá trình xây dựng SOP luôn phải có sự tham gia của tất cả các bên liên quan để đảm bảo rằng các quy trình đó được thực hiện vì lợi ích cao nhất của công ty.

2. Các vấn đề về khả năng truy cập, khả năng hiển thị và tập trung thông tin

Ngay cả sau khi các quy trình vận hành tiêu chuẩn đã được phát triển, bạn sẽ cần đảm bảo rằng tất cả các bên liên quan đều có thể truy cập và tương tác với tài liệu trên bất cứ khi nào cần thiết.

Nếu không có khả năng tiếp cận và khả năng hiển thị dễ dàng, SOP có thể dễ dàng rơi vào tình trạng lạc hậu - khiến các thành viên trong nhóm quay trở lại “cách làm việc cũ”. Rõ ràng, điều này làm thất bại mục đích phát triển SOP ngay từ đầu.

Ngoài ra, luôn lưu ý tài liệu SOP mà mọi thành viên từ các bộ phận khác nhau xem xét và tuân thủ phải là tài liệu hoàn toàn giống nhau. Cách hiệu quả nhất để đảm bảo điều này là giữ tài liệu trong cơ sở dữ liệu tập trung mà tất cả các bên liên quan đều có quyền truy cập.



Mẹo: Ứng dụng các giải pháp công nghệ như phần mềm SlimCRM sẽ cho phép các doanh nghiệp lưu trữ mọi dữ liệu từ khách hàng đến công việc trên một nền tảng duy nhất, hỗ trợ việc xây dựng SOP và chuẩn hóa quy trình kinh doanh dễ dàng hơn.



3. Thiếu quản lý và duy trì

Về quản lý và duy trì SOP, có hai thách thức chính cần xem xét:

Đầu tiên, mỗi bộ phận sẽ cần được đào tạo và chuẩn bị đầy đủ về cách thực hiện các thủ tục, phương pháp được đề cập. Điều này có nghĩa là đảm bảo rằng họ có quyền truy cập vào bất kỳ thiết bị hoặc tài nguyên nào khác cần thiết để hoàn thành các nhiệm vụ được xác định trong SOP - đồng thời họ biết cách sử dụng hiệu quả các tài nguyên này. Nếu vấn đề này không được làm rõ, các thành viên sẽ không thể hành động theo SOP - bất kể tài liệu có rõ ràng đến đâu.

Một điểm đáng lưu ý khác là những gì được coi là cách hành động tốt nhất tại thời điểm thiết lập SOP có thể biến động khi thời gian qua đi. Những cải tiến về công nghệ, thay đổi nhân sự và nhiều yếu tố khác có thể là các yếu tố tác động mà tổ chức nên xem lại các SOP đã phát triển trước đó. Nếu SOP mà đội ngũ đang thực hiện đã lỗi thời theo bất kỳ cách nào, thì việc tiếp tục tuân theo nó sẽ gây hại nhiều hơn là có lợi cho tổ chức.



Phần 5: Ứng dụng SOP trong các lĩnh vực khác nhau

SOP có thể được sử dụng trong nhiều lĩnh vực khác nhau, bao gồm sản xuất, kho bãi, dịch vụ khách hàng, giáo dục,... Chúng có thể được sử dụng để phác thảo các bước hoàn thành một nhiệm vụ cụ thể, chẳng hạn như lắp ráp sản phẩm hay cho một quy trình phức tạp hơn, chẳng hạn như phản hồi khiếu nại của khách hàng.

Một số trường hợp sử dụng SOP theo lĩnh vực:

- **Sản xuất:** SOP có thể được sử dụng để phác thảo các bước liên quan đến sản xuất hàng hóa, bao gồm các biện pháp kiểm soát chất lượng và các quy trình an toàn.
- **Nguồn nhân lực:** SOP thường được tạo ra để tuyển dụng, đào tạo và quản lý nhân viên trong một công ty.
- **Dịch vụ khách hàng:** các SOP có thể vạch ra các quy trình tương tác và phục vụ khách hàng, bao gồm cả việc xử lý các khiếu nại và thắc mắc.
- **Tài chính:** các SOP vạch ra các thủ tục để quản lý các giao dịch tài chính, bao gồm lập hóa đơn, xử lý thanh toán và lập ngân sách.
- **CNTT:** có thể sử dụng SOP trong quản lý và bảo trì hệ thống máy tính và mạng của một công ty bao gồm quản trị hệ thống, quản lý mạng, an ninh mạng và hỗ trợ khách hàng.
- **Môi trường:** SOP được tạo ra cho một số nhiệm vụ như cách xử lý và tiêu hủy chất thải nguy hại, cách giám sát chất lượng không khí và nước cũng như cách ứng phó với các trường hợp khẩn cấp về môi trường
- **Marketing:** SOP có thể bao gồm thủ tục cho các nhiệm vụ như tạo và thực hiện các chiến dịch marketing, viết thông cáo báo chí, phát triển nội dung truyền thông mạng xã hội và phân tích dữ liệu tiếp thị
- **Nông nghiệp và thực phẩm:** SOP có thể bao gồm nhiều chủ đề khác nhau, như trồng trọt, chế biến, đóng gói, thử nghiệm và bán hàng.
- **Giáo dục:** xây dựng SOP trong việc tuyển sinh học sinh, đào tạo giáo viên, phát triển chương trình giảng dạy và quản lý cơ sở vật chất.
- **Khách sạn:** các SOP có thể được sử dụng cho dịch vụ khách hàng, dọn phòng, dịch vụ ăn uống và lập kế hoạch sự kiện.



Phần 6: Mẫu quy trình thao tác chuẩn cho các phòng ban doanh nghiệp

1. Mẫu quy trình thao tác chuẩn cho phòng Marketing

SOP này ghi lại chi tiết quy trình tạo và quản lý một chiến dịch Marketing. Việc ghi lại quy trình vận hành tiêu chuẩn SOP giúp dễ dàng phổ biến đến các thành viên mới trong bộ phận và đảm bảo tính nhất quán về hiệu quả thực hiện các chiến dịch. Dưới đây là gợi ý mẫu quy trình SOP mà các doanh nghiệp có thể áp dụng và chỉnh sửa thành của riêng mình

Tải mẫu quy trình thao tác chuẩn cho phòng Marketing

Các thành phần chủ chốt

Sau đây là các thành phần chính của chiến dịch:

Định vị	Tài nguyên sáng tạo	Phân phối
<ul style="list-style-type: none"> • Tiếp thị sản phẩm • SEO • Truyền thông 	<ul style="list-style-type: none"> • Biên tập • Video • PR/AR 	<ul style="list-style-type: none"> • Mạng xã hội • Cách kênh trả phí • Cộng đồng

2. Mẫu quy trình thao tác chuẩn cho phòng Sales

Đây là mẫu SOP cho bộ phận kinh doanh trong một công ty thiết bị y tế, mô tả quy trình cung cấp và bán các sản phẩm, bao gồm cả các dự án thử nghiệm và nghiên cứu. Với SOP này, công ty muốn đảm bảo rằng cung cấp các thiết bị và dịch vụ y tế tuân thủ các quy định yêu cầu.

Tải mẫu quy trình thao tác chuẩn cho phòng Sales

Thành phần tham gia	Đội ngũ Kinh doanh
Đầu vào	Thiết bị y tế mới phát hành
Đầu ra	Tài liệu bán hàng đã phát hành



3. Mẫu quy trình thao tác chuẩn cho phòng Nhân sự

Mẫu SOP này cung cấp hướng dẫn cho việc quản lý nhân sự trong tổ chức. Nó bao gồm quy trình giới thiệu và đưa nhân viên lên máy bay, đào tạo ban đầu và liên tục cho nhân viên cũng như quy trình phản hồi giữa người giám sát và các thành viên trong nhóm. Qua đó, đảm bảo rằng tổ chức luôn tạo động lực và phát huy được hết năng lực của nhân viên.

Tải mẫu quy trình thao tác chuẩn cho phòng Nhân sự

Thành phần tham gia	Nhân viên mới, Bộ phận Nhân sự, Quản lý trực tiếp
Đầu vào	Hợp đồng lao động đã ký
Đầu ra	Đã hoàn thành quá trình đào tạo ban đầu

2 Đào tạo liên tục

Bên cạnh việc giới thiệu ban đầu, nhu cầu đào tạo mới có thể phát sinh từ một trong những điều sau đây:

- Thay đổi vai trò công việc: một số vai trò công việc nhất định yêu cầu đào tạo riêng biệt.
- Sự không phù hợp: nguyên nhân có thể đến từ đào tạo chưa đủ.
- Các thay đổi về quy định: dựa trên các bản cập nhật của các quy trình, quy định hiện hành, bộ phận nhân sự có thể xác định nhu cầu đào tạo thêm.

Thành phần tham gia	Bộ phận nhân sự, Quản lý trực tiếp
Đầu vào	Nhu cầu đào tạo bổ sung
Đầu ra	Tài liệu đào tạo được cập nhật



TỔNG HỢP CÁC MẪU QUY TRÌNH THAO TÁC CHUẨN CHO CÁC PHÒNG BAN

Quét mã QR để tải xuống tại đây



SlimCRM - Phần mềm chuẩn hóa quy trình làm việc trong doanh nghiệp

Không thể phủ nhận rằng, SOP là một công cụ vô cùng giá trị giúp tiêu chuẩn hóa các hoạt động chung liên quan đến vận hành doanh nghiệp. Việc tạo ra một quy trình thao tác chuẩn là một trong những cách tốt nhất để đảm bảo nhân viên của bạn có thể hoạt động một cách năng suất và hiệu quả nhất.

Tuy nhiên, việc xây dựng được một SOP hoàn chỉnh và phổ biến nó đến toàn bộ các nhân viên không phải là quá trình nhanh chóng và dễ dàng. Dù cho SOP của doanh nghiệp được xây dựng tốt như thế nào, nếu các nhân viên không thể truy cập thì nó cũng trở nên vô dụng, vì vậy việc sở hữu một cơ sở lưu trữ dữ liệu tập trung trước khi triển khai SOP là một điều quan trọng.

Phần mềm SlimCRM cung cấp cho người dùng một không gian làm việc thông minh, tự động, các dữ liệu đều được lưu trữ một cách đầy đủ, dễ dàng truy cập. Cùng với SlimCRM, doanh nghiệp có thể xây dựng các quy trình cho từng phòng ban theo từng bước, phân quyền cho những nhân viên để cùng xây dựng một quy trình thao tác chuẩn cho doanh nghiệp.

Chẳng hạn, dưới đây là quy trình bán hàng cho đội Sales do phần mềm SlimCRM cung cấp, doanh nghiệp hoàn toàn có thể tinh chỉnh và lưu lại một cách nhanh chóng

The screenshot displays a customer profile for "#75 - Huyền Đình" with various tabs like "Thông tin chung", "Chăm sóc cơ hội", etc. A red arrow points to the "các cấp độ cơ hội" (opportunity levels) section, which shows a sequence of steps: MỜI, 1. NÓNG - CÂN NHẮC, 2. ẤM - TÌM HIỂU, 3. LẠNH - QUAN TÂM, and KHÁCH HÀNG. A red box highlights a callout for sales staff with the following text:

Gợi ý cho nhân viên sales
 Hãy đặt các câu hỏi như sau
 - Ngân sách dự kiến
 - Chức vụ
 - Nhu cầu
 - Thời gian dự kiến triển khai
 - Đã dùng thử SlimCRM nhiều lần chưa?

A red arrow points to this callout with the text "gợi ý các bước cần thực hiện tiếp theo".



Lời kết

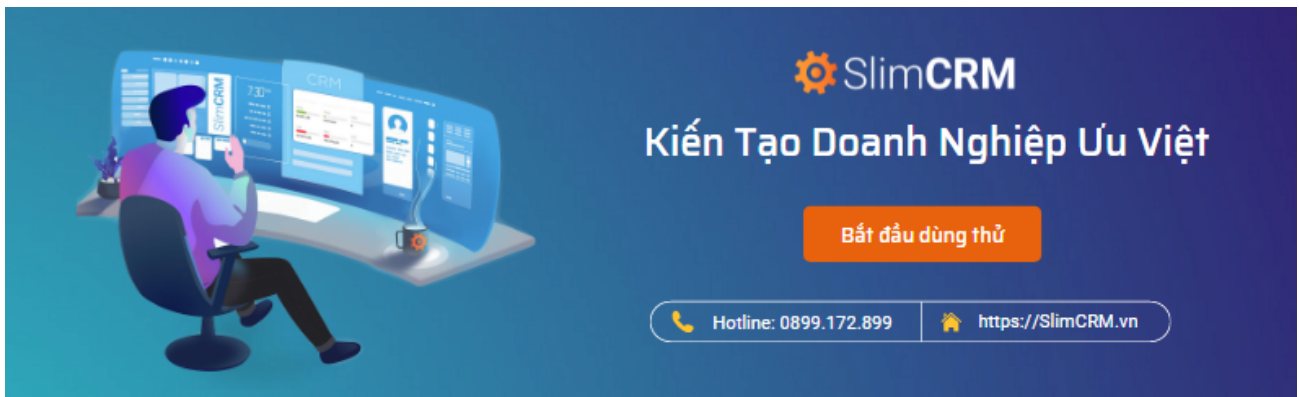
Ngay cả những chuyên gia tài năng nhất cũng không thể làm việc năng suất và hiệu quả tại vị trí của họ nếu không được hướng dẫn một cách đúng đắn và rõ ràng. Không có SOP, các công việc đều sẽ vận hành một cách thiếu logic, phát sinh nhiều lỗi, lặp lại hoặc thiếu sót công việc là các hậu quả tiềm tàng.

Với việc có một quy trình thao tác chuẩn toàn diện, cụ thể, các nhân viên của doanh nghiệp sẽ luôn biết chính xác bản thân họ phải làm gì trong mọi tình huống mà họ gặp phải. Cùng với SOP, năng suất của doanh nghiệp chắc chắn sẽ tăng vọt.



Tài liệu tham khảo

- Helpjuice: <https://helpjuice.com>
- Screensteps: <https://www.screensteps.com>
- Clickup: <https://clickup.com>
- Openregulator: <https://openregulatory.com>



Kết nối với chúng tôi



SlimCRM - Phần mềm chuẩn hóa doanh nghiệp