**Thực hiện buổi cải tiến cá nhân hằng tuần**

Cuối ngày làm việc cuối cùng trong tuần (thứ 6 hoặc thứ 7), hãy dành 30 phút để thực hiện buổi cải tiến nhằm tìm ra những hành động cải thiện hiệu quả làm việc trong tuần sau. Các bước để thực hiện buổi cải tiến này là:

**Bước 1**. Hãy viết 03 điều bạn đã làm tốt & 03 điều bạn làm chưa tốt trong tuần vừa rồi

Làm tốt:

* Hoàn thành bảng giá phòng trong vòng 1 ngày.
* Tìm ra lỗi sai hệ thống mà Sếp không tìm ra
* Tìm được khách hàng đặt 5 phòng khách sạn ở 3 đêm

Làm chưa tốt

* Báo cáo doanh thu nhà hàng bị sai
* Cập nhật muộn khoản đặt cọc vào hệ thống, bị khách hàng phàn nàn
* Vẫn không ngủ đủ 8 tiếng/ ngày

**Bước 2**. Sử dụng 5WHYs để điều tra nguyên nhân của 03 điều tốt và 03 điều chưa tốt bạn vừa liệt kê ra

|  |  |
| --- | --- |
| Mô tả vấn đề: Hoàn thành bảng giá phòng trong vòng 1 ngày | |
| Tại sao 1:T*ại sao Hoàn thành bảng giá phòng trong vòng 1 ngày* | *Trả lời: Vì có đầy đủ thông tin để lập bảng* |
| Tại sao 2: *Tại sao có đầy đủ thông tin* | *Trả lời:Liên hệ với bộ phận Sales trước đó 1 tuần để họ chuẩn bị* |
| Tại sao 3: *Tại sao liên hệ với bộ phận Sales trước 1 tuần* | *Trả lời: Vì đã lập kế hoạch từ cuối tháng trước* |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| * Mô tả vấn đề: Tìm ra lỗi sai hệ thống mà Sếp không tìm ra | |
| Tại sao 1: *Tại sao tìm ra lỗi sai* | *Trả lời: Vì có hiểu biết về vận hành hệ thống* |
| Tại sao 2: *Tại sao có hiểu biết về vận hành hệ thống* | *Trả lời: Vì đã giành nhiều thời gian để đọc tài liệu và thảo luận với bộ phận IT* |

|  |  |
| --- | --- |
| * Mô tả vấn đề: Tìm được khách hàng đặt 5 phòng khách sạn ở 3 đêm | |
| Tại sao 1: *Tại tìm được khách hàng* | *Trả lời: Vì người phụ trách đặt phòng liên hệ với mình* |
| Tại sao 2: *Vì sao người phụ trách đặt phòng liên hệ* | *Trả lời: Vì họ được mình giới thiệu về khách sạn và rất ấn tượng với nó* |
| Tại sao 3: Vì sao khách hàng ấn tượng | *Trả lời: Vì hiểu biết tâm lý khách hàng và nắm rõ các dịch vụ có trong KS* |
| Tại sao 4: Tại sao hiểu biết tâm lý khách hàng | *Trả lời: Vì có đọc thêm sách và tham gia khóa học thấu hiểu tâm lý khách hàng* |
| Tại sao 5: Tại sao nắm rõ dịch vụ khách sạn | *Trả lời: Tham gia đầy đủ các buổi huấn luyện của khách sạn* |

|  |  |
| --- | --- |
| Mô tả vấn đề: Báo cáo doanh thu nhà hàng bị sai | |
| Tại sao 1: *Tại sao gửi báo cáo sai* | *Trả lời: Vì kiểm tra không kỹ* |
| Tại sao 2: *Tại sao kiểm tra không kỹ* | *Trả lời: Vì áp lực thời gian phải hoàn thành sớm* |
| Tại sao 3: *Tại sao áp lực thời gian?* | *Trả lời:Vì phải xử lý khối lượng thông tin lớn cùng lúc* |
| Tại sao 4: *Tại phải xử lý khối lượng thông tin lớn cùng lúc?* | *Trả lời: Vì không xử lý thông tin theo từng ngày* |
| Tại sao 5: *Tại sao không xử lý thông tin theo từng ngày?* | *Trả lời: Vì không có kế hoạch cụ thể cho từng ngày* |

|  |  |
| --- | --- |
| Mô tả vấn đề: Cập nhật muộn khoản đặt cọc vào hệ thống, bị khách hàng phàn nàn | |
| Tại sao 1:*Tại sao cập nhật muộn khoản đặt cọc* | *Trả lời:Do không kiểm tra tài khoản ngân hàng thường xuyên* |
| Tại sao 2:*Tại sao không kiểm tra tài khoản ngân hàng thường xuyên* | *Trả lời:Vì không có kế hoạch định kỳ kiểm tra* |

|  |  |
| --- | --- |
| Mô tả vấn đề: Vẫn không ngủ đủ 8 tiếng/ ngày | |
| Tại sao 1:*Tại sao không ngủ đủ 8 tiếng/ngày* | *Trả lời:Do thức khuya* |
| Tại sao 2:*Tại sao thức khuya* | *Trả lời: Do chưa đi ngủ vào 10h tối hàng ngày* |
| Tại sao 3:*Tại sao chưa đi ngủ vào 10h tối hàng ngày* | *Trả lời: Do chưa hoàn thành xong việc* |
| Tại sao 4: Tai sao chưa hoàn thành xong việc | *Trả lời: Do chưa sắp xếp công việc hợp lý* |
| Tại sao 4: Tai sao *chưa sắp xếp công việc hợp lý* | *Trả lời: Do chưa có kế hoạch rõ ràng* |

**Bước 3**. Tìm và đưa ra 01- 03 hành động để cải tiến

* Lập kế hoạch cụ thể công việc phải làm hàng ngày
* Đi ngủ vào lúc 10h tối mỗi ngày
* Kiểm tra định kỳ tài khoản ngân hàng mỗi 2 tiếng/lần

**Bước 4**. Đưa ra kế hoạch hành động và cho vào bảng Kanban của bạn

**Bước 5**. Cuối tuần sau hãy rà soát lại xem kết quả của cải tiến thế nào.