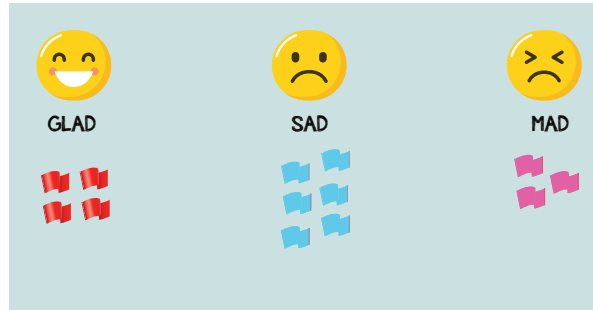


CÁC KỸ THUẬT CẢI TIẾN SPRINT

GLAD- SAD- MAD



Glad-Sad-Mad là một kĩ thuật để thực hiện buổi cải tiến dựa trên việc phân loại các ý kiến của thành viên thành 3 nhóm: Glad (vui mừng), Sad (buồn), và Mad (tức giận). Những hạng mục nào mà thành viên đưa ra cảm thấy hài lòng thì được phân loại vào mục Glad. Những hạng mục nào mà họ chưa cảm thấy hài lòng và có thể cải tiến được thì đưa vào mục Sad. Những hạng mục nào mà gây cản trở nghiêm trọng và mình mong muốn loại bỏ nó ngay thì đưa vào mục Mad. Đây là một kĩ thuật được sử dụng phổ biến trong các buổi Cải tiến Sprint.

CÁCH TIẾN HÀNH CỤ THỂ

1. Chuẩn bị

Để bắt đầu thì cần chuẩn bị một tấm bảng (tờ giấy - cỡ A0) đủ lớn, chia thành 3 cột: Glad, Sad, Mad và đủ rộng để dán ý kiến của tất cả các thành viên.

2. Thu thập dữ liệu

Người hỗ trợ yêu cầu các thành viên ghi tất cả những quan sát của mình vào từng mảnh dấy dán. Mỗi ý kiến trên một mảnh riêng biệt, sau đó dán lên các cột tương ứng trên bảng. Mỗi ý kiến nên được viết ngắn gọn, súc tích đủ để mọi người hiểu đúng về vấn đề. Hoạt động này cần sử dụng khung thời gian, chẳng hạn 10 hoặc 15 phút.

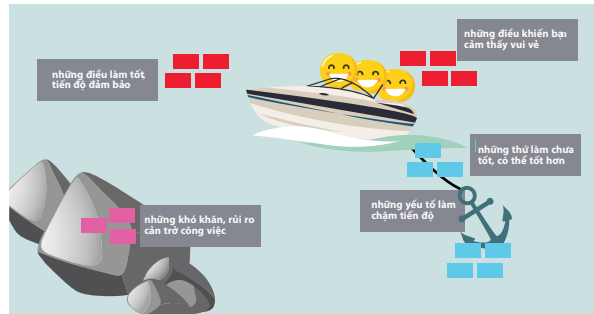
3. Tổng hợp thông tin

Người hỗ trợ gom các ý kiến trùng nhau lại thành một (loại bỏ), sau đó các thành viên trong nhóm bỏ phiếu để lựa chọn ra những hạng mục mà mình muốn thảo luận. Cách làm phổ biến thường là sử dụng “bỏ phiếu chấm”, tức là mỗi một thành viên được lựa chọn tối đa 3 hạng mục bằng cách ghi một dấu chấm vào mỗi một tờ giấy dán mà mình lựa chọn. Những hạng mục nào có nhiều dấu chấm thì sẽ được thảo luận trước. Người hỗ trợ sẽ sắp xếp lại trật tự các tờ giấy dán dựa trên kết quả bỏ phiếu của cả nhóm.

4. Thảo luận và đưa ra hành động cải tiến

Sau đó, cả nhóm sẽ lần lượt thảo luận từng hạng mục cho đến khi không còn hạng mục nào nữa, hoặc là đã hết thời gian đóng khung. Việc thảo luận nên tập trung vào việc đưa ra những hành động cải tiến có thể thực hiện được trong thời gian tới. Kể cả trong những hạng mục ở cột “Glad” thì cũng vẫn có thể cải tiến để nó tốt hơn.

SPEED BOAT



SpeedBoat là kĩ thuật để tiến hành buổi cải tiến dựa trên hình ảnh ẩn dụ của một con tàu cao tốc. Mục đích của kĩ thuật này là xác định độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ mà mình cung cấp. Kĩ thuật này cũng được sử dụng phổ biến trong các buổi Cải tiến Sprint

CÁCH TIẾN HÀNH CỤ THỂ

1. Chuẩn bị

Người hỗ trợ vẽ lên bảng (hoặc tờ giấy đủ rộng, cỡ A0) hình ảnh một chiếc tàu cao tốc đang lướt sóng, bổ sung thêm các hình ảnh hỗ trợ và cản trở chuyển động của con tàu như mỏ neo, sóng lớn, v.v..

2. Thu thập dữ liệu

Yêu cầu tất cả mọi người cùng viết ra những ý kiến của mình về cả những yếu tố trở ngại và tích cực trong công việc (chẳng hạn trong Sprint vừa qua). Mỗi một ý kiến được viết lên một tờ giấy dán và lần lượt được dán vào các vùng thích hợp trên hình vẽ.

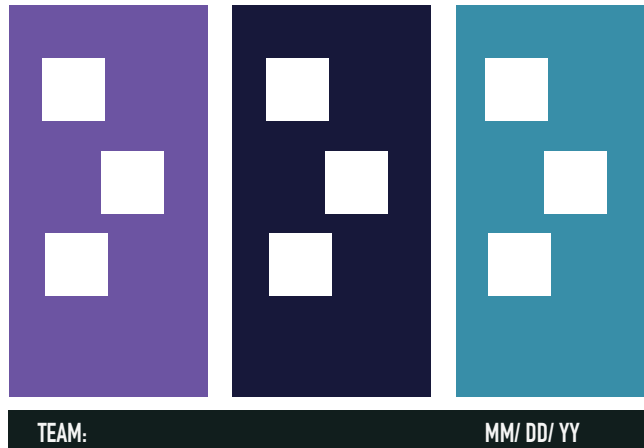
3. Tổng hợp thông tin

Người hỗ trợ yêu cầu các thành viên nhóm các ý kiến có liên quan lại với nhau. Sau đó, các thành viên sẽ bỏ phiếu để lựa chọn những hạng mục mà mình muốn thực hiện cải tiến. Có thể sử dụng hình thức “bỏ phiếu chấm”, tức là mỗi thành viên được lựa chọn 3 hạng mục và mình muốn thảo luận bằng cách ghi một dấu chấm lên đấy. Những hạng mục nào có nhiều dấu chấm thì sẽ được lựa chọn để cải tiến.

4. Thảo luận và đưa ra hành động cải tiến

Khi đã lựa chọn được các hạng mục cần cải tiến cả nhóm thảo luận để tìm ra nguyên nhân gốc rễ của vấn đề. Sau đó đề xuất các thay đổi cần thiết thực hiện trong thời gian tới.

START - STOP - CONTINUES



Một kĩ thuật khác cũng thường được sử dụng khi thực hành hợp Cải tiến Sprint là Start-Stop-Continue.

CÁCH TIẾN HÀNH CỤ THỂ

1. Chuẩn bị

Để bắt đầu thì cần chuẩn bị một tấm bảng (tờ giấy - cỡ A0) đủ lớn, chia thành 3 cột: Start, Stop, Continue và đủ rộng để dán ý kiến của tất cả các thành viên.

2. Thu thập dữ liệu

Người hỗ trợ yêu cầu các thành viên ghi tất cả những quan sát của mình vào từng mảnh dấy dán. Mỗi ý kiến trên một mảnh riêng biệt, sau đó dán lên các cột tương ứng trên bảng. Mỗi ý kiến nên được viết ngắn gọn, súc tích đủ để mọi người hiểu đúng về vấn đề. Hoạt động này cần sử dụng khung thời gian, chẳng hạn 10 hoặc 15 phút.

Dán lên cột Stop những việc làm nên dừng lại, không làm nữa vì gây lãng phí thời gian, không tạo giá trị, hoặc khiến cho nhóm gặp khó khăn trong cộng tác. Dán lên cột Start những ý tưởng mới mà nhóm nên thử để nhóm làm việc hiệu quả hơn, vui vẻ hơn. Dán lên cột Continue những thứ mà nhóm đang làm có hiệu quả.

3. Tổng hợp thông tin

Mỗi thành viên nên thuyết trình nhanh về từng ý kiến của mình trong thời gian ngắn. Sau đó cả nhóm bỏ phiếu hoặc thuyết phục nhau để lọc ra những ý tưởng tốt nhất, khả thi nhất, có giá trị cao nhất. Và chọn ra để đưa thành việc làm chung của nhóm.