TC-01 · Bài 2

Những vai thường trực trong một bộ phận làm sản phẩm, khác với vai trong một dự án

Lớp Một nơi làm sản phẩm tử tế thì vận hành thế nào

Học xong bài này bạn sẽ

- gọi đúng tên các vai thường trực trong một bộ phận làm sản phẩm, và nói được mỗi vai trả lời câu hỏi nào.
- Chỉ ra được trong bộ phận bạn đang làm, người làm chuyên môn đang nhận việc từ những ai.
- Tìm được vai nào đang dồn vào một người, và đầu nối nào sang phòng khác chưa có tên người giữ.

1 · Vai thường trực sống qua nhiều dự án, còn vai trong dự án chỉ sống trong một dự án

- Lớp Nghề phát triển sản phẩm gồm những việc gì, mã SP-01, bài 3, đã kể bảy vai trong một đội làm sản phẩm: người quyết sản phẩm làm cho ai, người nói thay người dùng…
- Bài này nói một loại vai khác.
- Một người có thể giữ vai thường trực và vai dự án cùng lúc.
- Cách nhận ra một vai là thường trực hay thuộc dự án rất đơn giản.

2 · Người giữ hướng cả bộ phận và người giữ một chuyên môn trả lời hai câu hỏi khác nhau

- Trong một bộ phận làm sản phẩm, có hai vai thường trực gần như nơi nào cũng cần.
- Người giữ hướng cả bộ phận
- Người giữ một chuyên môn
- Còn lại là người làm chuyên môn: những kỹ sư, người thiết kế, người thử nghiệm làm việc hằng ngày.
- Hai vai đầu trả lời hai câu khác nhau, nên khi chúng dồn vào một người thì một câu bị bỏ.
- Cách gỡ được bàn rộng trong sách là trao bớt quyền: những quyết định nhỏ thuộc một chuyên môn thì người làm chuyên môn được quyết, theo một giới hạn đã nói trước.

3 · Người dẫn một sản phẩm đi ngang qua các chuyên môn, nên người làm chuyên môn có hai người giao việc

- Vai thường trực thứ ba xuất hiện khi bộ phận chạy nhiều dự án cùng lúc.
- Có nơi gọi vai này là trưởng dự án, có nơi gọi là người phụ trách sản phẩm.
- Từ đây sinh ra một điều mà người mới vào nghề hay ngạc nhiên.
- Sách giáo trình năm 2020 của chúng tôi tả đúng chỗ này: mỗi người chịu hai sự lãnh đạo, từ trưởng phòng và từ trưởng dự án, và tuỳ nơi mà bên nào mạnh hơn.
- Người làm chuyên môn nhận việc từ hai người, mỗi người hỏi một câu khác nhau, và người chấm điểm cuối năm thường thắng. -->
- Ở đây chỉ cần giữ một ý.

4 · Những chỗ dùng chung cho mọi dự án, và những đầu nối sang phòng ban khác

- Ngoài người, bộ phận còn có những chỗ dùng chung: thứ mà mọi dự án cần, nhưng không dự án nào nên có riêng.
- Gom những thứ này về một chỗ có ba lý do.
- Kho hồ sơ kỹ thuật cần nói thêm một câu, vì nó hay bị coi là việc giấy tờ.
- Gom về một chỗ cũng có cái giá.
- Bài 1 đã nói mỗi nhóm việc chạm vào những phòng khác: tiếp thị và bán hàng, sản xuất, mua hàng, chất lượng, bảo hành.

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp các vai thường trực và chỗ dùng chung

Vai hoặc chỗ	Câu hỏi nó giữ	Việc chính	Dấu hiệu đang thiếu
Người giữ hướng cả bộ phận	dồn sức vào đâu	xếp thứ tự bốn nhóm việc, chia người	việc gấp nhất luôn thắng, dù là việc nào
Người giữ một chuyên môn	có làm đúng nghề không	dạy người, giữ chuẩn, giữ cách giải đã thử	mỗi dự án giải cùng một chuyện theo một cách
Người dẫn một sản phẩm	có ra đủ, đúng hạn, khớp nhau không	đi ngang qua các chuyên môn	các phần làm xong rồi mới thấy không lắp được

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp các vai thường trực và chỗ dùng chung tiếp

Vai hoặc chỗ	Câu hỏi nó giữ	Việc chính	Dấu hiệu đang thiếu
Người làm chuyên môn	phần việc của mình đã xong chưa	thiết kế, tính, thử	không biết nghe người giao việc nào khi hai bên đòi khác nhau
Chỗ dùng chung	mọi dự án có được phục vụ như nhau không	thử nghiệm, làm mẫu, giữ hồ sơ	dự án xếp hàng lâu, kết quả thử đổi theo người hỏi
Đầu nối sang phòng khác	việc ở ranh giới có ai nhận không	gặp người bên kia đều đặn	việc gửi cho cả phòng, không gửi cho người

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Dồn mọi vai thường trực vào người đứng đầu bộ phận**

  Cách tránh là tách ít nhất một vai ra khỏi người đứng đầu, thường là vai giữ một chuyên môn, và nói rõ những quyết định nào người khác được tự làm.

- **Không ai giữ chuyên môn, nên dự án nào cũng làm lại từ đầu**

  Cách tránh là ghi tên một người giữ cho mỗi chuyên môn chính, kể cả khi người ấy vẫn làm việc dự án.

- **Đầu nối không có tên người**

  Cách tránh là với mỗi phòng mà bộ phận chạm vào, ghi tên một người ở mỗi bên.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Tiêu chuẩn quốc tế số 17025, bản năm 2017, đặt yêu cầu chung về năng lực cho phòng thử nghiệm và hiệu chuẩn.

Điều rút ra: một chỗ thử nghiệm dùng chung cho mọi dự án chỉ có ích khi nó đứng ngoài sức ép của người đang cần kết quả đạt.

Ví dụ dưới đây là một tiêu chuẩn quốc tế đang có hiệu lực, có bản tiêu chuẩn quốc gia của Việt Nam, nên bạn tra lại được.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- Vẽ trên một trang giấy bộ phận làm sản phẩm nơi bạn đang làm, không theo sơ đồ tổ chức mà theo việc thật.
- Phần một: ghi tên người đang giữ từng vai trong bảng tổng hợp.
- Vai nào không ai giữ thì để trống.
- Phần hai: chọn một người làm chuyên môn, có thể là chính bạn, và ghi những ai đã giao việc cho người đó trong hai tuần gần nhất.
- Phần ba: liệt kê các phòng mà bộ phận chạm vào, và ghi tên người đầu nối ở mỗi bên.

Cách tự chấm và lời giải mẫu nằm trong bài trên trang web.

m.school

Đọc trọn bài và làm bài tập tại

mschool.meslab.org/lop/TC-01/bai-02.html

m.school by MES LAB · học không mất phí, không cần đăng nhập