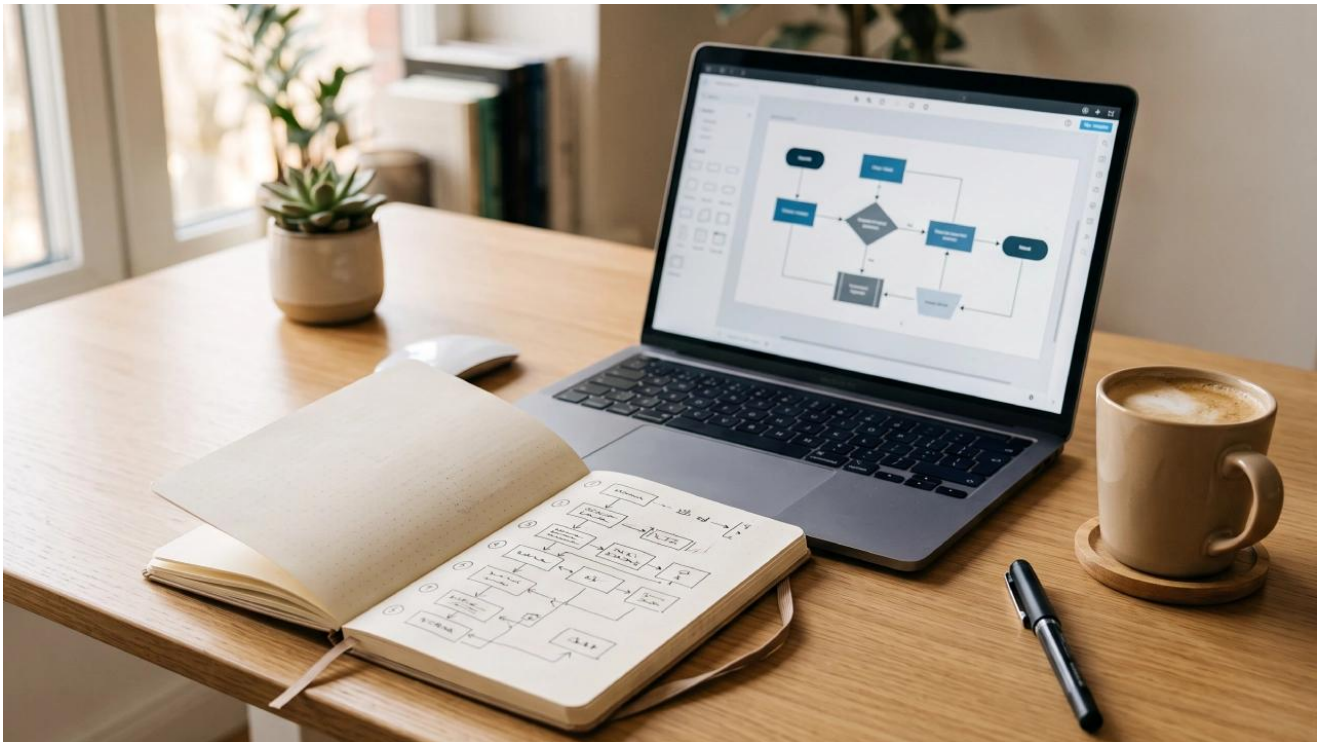




۶ گام عملی و مهم برای نوشتن دستورالعمل

بسیاری از صاحبان کسب‌وکارهای متوسط و بزرگ در تله‌ای به نام «مدیریت آتش‌نشان» گرفتار شده‌اند؛ مدیری که بخش زیادی از ساعات روز خود را صرف حل بحران‌های تکراری، پاسخ دادن به پرسش‌های روتین کارکنان و خاموش کردن آتش‌هایی می‌کند که اغلب به دلیل نبود نظم و فرایند مشخص در سازمان ایجاد شده‌اند. تضاد اصلی در همین نقطه شکل می‌گیرد: تا زمانی که شما به‌عنوان مدیر، تنها مرجع دانش و حل مسئله در سازمان باشید، کسب‌وکار شما بیشتر شبیه یک «شغل پردردسر» است تا یک سیستم واقعی و مستقل.

نوشتن دستورالعمل صرفاً یک وظیفه اداری خسته‌کننده نیست؛ بلکه ابزاری برای خریدن زمان، آزادی و استقلال بیشتر برای مدیران است. اگر می‌خواهید کسب‌وکارتان مانند یک ماشین منظم و خودکار، بدون وابستگی دایمی به حضور فیزیکی شما فعالیت کند، باید دانش ضمنی را از ذهن افراد خارج کرده و آن را به دارایی‌های صریح و قابل استفاده سازمانی تبدیل کنید. مکتوب نکردن فرایندها به معنای هدر دادن دانش سازمان و کاهش ارزش واقعی شرکت است؛ زیرا با خروج هر نیروی کلیدی،

نیز از کسب و کار خارج می‌شود. در Business Asset بخشی از دارایی سازمان یا همان واقع، کسب و کاری که فرایندهای مشخص و مکتوب ندارد، به سختی می‌تواند رشد کند، مقیاس پذیر شود یا در آینده به عنوان یک کسب و کار مستقل به فروش برسد.

چیست؟ (SOP) دستورالعمل استاندارد

برخلاف تصور سنتی، صرفاً نوشتن SOP یا Standard Operating Procedure یک فرایند انجام کار نیست؛ بلکه یک «نقشه راه زنده» است که به افراد نشان می‌دهد یک وظیفه را چگونه و با چه ترتیبی انجام دهند تا به نتیجه مطلوب برسند. همچنین یکی از قوانین مهم برای نوشتن دستورالعمل این است همواره آن را به روز و بهینه کنید.

را بخشی از یک اکوسیستم بزرگ‌تر به نام «مغز SOP، استراتژیست‌های پیشرو می‌دانند؛ اکوسیستمی که در کنار دستورالعمل‌ها، چارت (Company Brain) «شرکت را نیز در بر (Data Infrastructure) و زیرساخت داده‌ای (Org Chart) سازمانی می‌گیرد.

می‌توانید آن را به دستور پخت یک غذا یا یک نقشه، SOP برای درک بهتر مفهوم B، یعنی شروع کار، به نقطه A، گام به گام تشبیه کنید؛ نقشه‌ای که شما را از نقطه یعنی نتیجه مطلوب، هدایت می‌کند. تفاوت اصلی میان دستورالعمل‌های بوروکراتیک قدیمی و مدل‌های مدرن و به اصطلاح «چابک»، در میزان کاربردی بودن و سهولت استفاده از آن‌هاست.

تفاوت مدل بوروکراتیک و چابک

در فرایند سیستم‌سازی، واژه «بوروکراتیک» به اسناد یا ساختارهای پیچیده، طولانی، خشک و انعطاف‌ناپذیری اشاره دارد که تمرکز اصلی‌شان بر کاغذبازی، جزئیات بیش‌ازحد و تشریفات اداری است و معمولاً به دلیل حجم بالا و خسته‌کننده بودن، کارمندان تمایلی به خواندن آن‌ها ندارند و به یک «قبرستان دیجیتال» بلااستفاده

تبدیل می‌شوند.

در مقابل، مفهوم «چابک» نشان‌دهنده سازمان‌ها یا فرایندهای منعطف، سریع و نتیجه‌محوری است که برای سرعت بخشیدن به کارها و تطبیق با تغییرات روزمره، از دستورالعمل‌های کوتاه، بسیار کاربردی و بخش‌بندی‌شده (ماژولار و زیر ۸ مرحله) استفاده می‌کنند تا اعضای تیم بتوانند بدون درگیر شدن در جزئیات دست‌وپاگیر، کارها را با کیفیت بالا و سرعت عالی به سرانجام برسانند.

چرا مدل چابک بهتر است؟

بر اساس برخی رویکردهای طراحی فرایند، دستورالعمل‌های کوتاه و کمتر از ۸ مرحله، برای اجرا و پیگیری توسط کاربران ساده‌تر هستند و احتمال جا افتادن مراحل در آن‌ها کمتر است. وقتی فرایندها را کوتاه و ماژولار طراحی می‌کنید، امکان ترکیب آن‌ها نیز افزایش پیدا می‌کند و سازمان می‌تواند در برابر تغییرات، انعطاف بیشتری داشته باشد.

چرا نوشتن دستورالعمل برای بقای کسب‌وکار حیاتی است؟

مستندسازی فرایندها یکی از پایه‌های اصلی رشد و توسعه در کسب‌وکار است. بدون سیستم، رشد کسب‌وکار لزوماً به معنای رشد سالم نیست؛ بلکه ممکن است تنها باعث شود حجم آشفتگی، وابستگی به افراد و تعداد مسائل مدیریتی نیز بیشتر شود. نوشتن دستورالعمل به سازمان کمک می‌کند کارها از حالت وابسته به افراد خارج شده و به فرایندهایی قابل تکرار و قابل آموزش تبدیل شوند.

چهار فایده استراتژیک نوشتن دستورالعمل عبارت‌اند از:

۱. آزادی زمان و خروج از نقش آتش‌نشان

نوشتن دستورالعمل باعث می‌شود پاسخ بسیاری از سؤال‌ها و وظایف تکراری از قبل در اختیار اعضای تیم باشد. به‌جای اینکه کارکنان برای هر مسئله کوچک به مدیر پیام بدهند و منتظر پاسخ بمانند، می‌توانند به دستورالعمل مربوطه مراجعه کنند و کار را

خودشان پیش ببرند.

به این ترتیب، مدیر به تدریج از چرخه پاسخ‌گویی به پیام‌های مداوم و حل مشکلات روزمره خارج می‌شود و زمان بیشتری برای تصمیم‌های مهم‌تر، توسعه کسب‌وکار و فعالیت‌های استراتژیک خواهد داشت. در واقع، هدف این نیست مدیر هیچ‌وقت درگیر مسائل اجرایی نشود؛ بلکه باید کاری کرد که سیستم بتواند بخش بزرگی از کارهای تکراری را بدون وابستگی دائمی به او پیش ببرد.

۲. تضمین کیفیت و تکرارپذیری استانداردها

وقتی روش انجام یک کار فقط در ذهن یک کارمند باتجربه باشد، کیفیت خروجی ممکن است هر بار متفاوت باشد؛ اما یک دستورالعمل شفاف مشخص می‌کند کار باید دقیقاً چگونه انجام شود و نتیجه قابل قبول چه ویژگی‌هایی دارد. بنابراین، فرقی نمی‌کند کار را یک نیروی تازه‌کار انجام دهد یا فردی با سابقه؛ هر دو می‌توانند بر اساس یک استاندارد مشخص پیش بروند.

برای مثال، اگر دستورالعمل پاسخ‌گویی به شکایت مشتری مشخص کند ابتدا باید اطلاعات مشتری بررسی شود، سپس مشکل ثبت شود و در نهایت پاسخ مشخصی ارائه شود، هر کارمند می‌داند چه مراحل را باید طی کند. این موضوع سلیقه‌های شخصی را کاهش می‌دهد و کمک می‌کند کیفیت کار در طول زمان ثابت بماند.

۳. ساده شدن آنبردینگ سریع نیروها

یکی از زمان‌برترین بخش‌های مدیریت، آموزش نیروهای جدید است. اگر برای هر کارمند تازه‌وارد مجبور باشید از ابتدا توضیح دهید چه کاری را، چگونه و با چه ابزاری انجام دهد، بخش قابل توجهی از وقت مدیر و نیروهای قدیمی صرف آموزش خواهد شد.

دستورالعمل‌ها می‌توانند نقش یک راهنمای خودآموز را ایفا کنند و به نیروی جدید اجازه دهند بسیاری از کارها را با مطالعه مستندات و مشاهده نمونه‌های موجود یاد بگیرد. برای مثال، می‌توان مواردی از جمله زیر را مکتوب کرد و همراه با یک ویدیوی کوتاه توضیح داد:

- مراحل ثبت سفارش
- صدور فاکتور
- پاسخ‌گویی به مشتری
- انتشار یک محتوا

در نتیجه، نیروی جدید سریع‌تر با روش کار سازمان آشنا می‌شود و وابستگی او به آموزش مستقیم مدیر یا همکاران باتجربه کاهش پیدا می‌کند.

استانداردسازی و تطبیق با ممیزی

نیاز دارد یا ممکن است در آینده با ممیزی و ISO اگر سازمان به استانداردهایی مانند بررسی‌های قانونی مواجه شود، داشتن دستورالعمل‌های مکتوب اهمیت زیادی پیدا می‌کند. مستندات نشان می‌دهند سازمان برای انجام فعالیت‌های مختلف، روش مشخصی دارد و مسئولیت هر بخش نیز تعریف شده است.

برای مثال، اگر در فرایند رسیدگی به شکایت مشتری مشخص باشد چه کسی مسئول دریافت شکایت، چه کسی مسئول بررسی آن و چه کسی مسئول تایید پاسخ نهایی است، پیگیری فرایند بسیار ساده‌تر خواهد بود. به این ترتیب، در زمان ممیزی یا بررسی، سازمان می‌تواند به‌جای توضیح شفاهی و وابستگی به حافظه افراد، مستندات مشخصی برای نحوه انجام کار ارائه کند.

البته صرف داشتن دستورالعمل، به معنای تضمین قبولی در ممیزی یا مصونیت از جریمه نیست؛ مهم این است دستورالعمل‌ها با الزامات واقعی سازمان و مقررات مربوطه هماهنگ باشند و در عمل نیز اجرا شوند.

گام اجرایی برای نوشتن دستورالعمل کارآمد ۶

بسیاری از مدیران و کارآفرینان هیچ‌گاه فرایند سیستم‌سازی کسب‌وکار خود را به‌طور جدی آغاز نمی‌کنند. دلیل این موضوع لزوماً بی‌اهمیت دانستن سیستم‌سازی نیست؛

بلکه اغلب به این دلیل است که در تله «فلج تحلیلی» گرفتار می‌شوند.

آن‌ها تصور می‌کنند برای شروع نوشتن دستورالعمل باید ابتدا بهترین نرم‌افزار موجود در بازار را خریداری کنند یا یک سند کامل و بی‌نقص ۱۷ صفحه‌ای بنویسند که از همان را پوشش دهد ISO روز اول تمام استانداردهای سازمانی و حتی الزامات

!از «نسخه یک آیفون» الگو بگیرید

واقعیت این است کمال‌گرایی می‌تواند یکی از بزرگ‌ترین موانع سیستم‌سازی باشد. iPhone (i) «استراتژیست‌های هوشمند، فرایندهای خود را با ذهنیت «نسخه ۱ آیفون آغاز می‌کنند. اولین آیفونی که به بازار عرضه شد بی‌نقص نبود، اما کار می‌کرد و (۷۱) نیاز اصلی کاربر را برطرف می‌کرد. سپس اپل بر اساس بازخوردهای واقعی، نسخه‌های جدید را توسعه داد و مشکلات و باگ‌های آن را به تدریج برطرف کرد.

دستورالعمل‌های شما نیز باید موجوداتی زنده و پویا در نظر گرفته شوند؛ اسنادی که با گذشت زمان، دریافت بازخورد از کارکنان و تغییر فرایندهای سازمان، به‌روزرسانی و کامل‌تر می‌شوند.

فرصتی برای بهبود

اگر تیمی دارید و پس از انتشار یک دستورالعمل، یکی از اعضای تیم با پرسشی درباره نحوه انجام کار نزد شما آمد، به‌معنای شکست شما نیست. برعکس، یک فرصت ارزشمند برای بهبود سیستم است. شما فقط یک‌بار به آن سوال پاسخ می‌دهید و سپس پاسخ را مستقیماً وارد دستورالعمل می‌کنید تا دفعات بعد، سایر اعضای تیم بتوانند بدون مراجعه به شما همان مسئله را حل کنند.

با پذیرش این ذهنیت پویا، می‌توانید مسیر ۶ گام زیر را برای نوشتن دستورالعمل‌های سازمان خود دنبال کنید:

گام ۱: شناسایی گلوگاه و انتخاب فرایند درست

ابتدای کار تلاش نکنید برای تمام فعالیت‌های سازمان دستورالعمل بنویسید. چنین

رویکردی خیلی زود شما را زیر حجم بزرگی از کارهای ناتمام قرار می‌دهد و احتمالاً باعث می‌شود فرایند سیستم‌سازی را نیمه‌کاره رها کنید.

در عوض، فرایندی را برای شروع انتخاب کنید که بیشترین اصطکاک را در فعالیت‌های روزمره ایجاد می‌کند یا بیشترین تعداد سوال و درخواست تکراری را از طرف اعضای تیم برای شما ایجاد کرده است؛ به‌خصوص پرسش‌هایی که دائماً در ابزارهای ارتباطی مطرح می‌شوند WhatsApp یا Slack مانند.

تکنیک لوله‌بازکن وظایف

سراغ فعالیت‌هایی بروید که در حال حاضر جریان کسب‌وکار شما را مسدود کرده‌اند؛ برای مثال:

- نحوه آنبوردینگ مشتری جدید
- نحوه صدور فاکتور
- شیوه پاسخ‌گویی به شکایت مشتریان

نوشتن دستورالعمل برای چنین فرایندهایی معمولاً سریع‌ترین و ملموس‌ترین نتیجه را ایجاد می‌کند و بیشترین «رهایی زمانی» را برای مدیر به‌همراه دارد.

گام ۲: ترسیم نقشه اولیه یا نمونه پیش‌نویس

قبل از اینکه شروع به تایپ کردن جملات در یک سند رسمی کنید، ابتدا باید محدوده و مرزهای فرایند را مشخص کنید. نوشتن دستورالعمل بدون تعیین محدوده مشخص، معمولاً به تولید اسناد طولانی و پیچیده‌ای منجر می‌شود که کارکنان تمایلی به خواندن و استفاده از آن‌ها ندارند.

قانون ۹۰ دقیقه‌ای

نقطه شروع و نقطه پایان فرایند را به‌دقت مشخص کنید. فرایند باید به‌اندازه‌ای محدود باشد که مراحل آن بتواند در یک جلسه کاری حداکثر ۹۰ دقیقه‌ای انجام

شود. اگر انجام یک فعالیت بیشتر از ۹۰ دقیقه زمان می‌برد، بهتر است آن را به چند دستورات عمل کوچک‌تر و مازولار تقسیم کنید.

برای مثال، به جای اینکه یک دستورالعمل جامع با عنوان «تولید ویدیو» ایجاد کنید، می‌توانید چهار دستورالعمل جداگانه برای «سناریونویسی»، «فیلم‌برداری»، «تدوین» و «انتشار» داشته باشید. هرکدام از این دستورات عمل‌ها باید تا حد امکان کوتاه و قابل اجرا باشند و ترجیحاً کمتر از ۸ مرحله داشته باشند.

ترسیم نقشه درهم و برهم

Lucidchart یا Miro یک تخته‌وایت‌برد، یک تکه کاغذ یا حتی یک ابزار آنلاین مانند انتخاب کنید. در این مرحله نگران زیبایی، رنگ‌بندی یا استفاده از اشکال هندسی حرفه‌ای نباشید.

هدف فقط این است مراحل انجام کار را به صورت متوالی و پشت‌سرهم با جعبه‌های ساده مشخص کنید. در این نقشه اولیه می‌توانید لینک ابزارهای مورد استفاده، اسکرین‌شات‌ها، نکات مهم و حتی ایده‌هایی را که احتمال می‌دهید در آینده باعث بهبود فرایند شوند، ثبت کنید.

این نقشه قرار نیست نسخه نهایی دستورالعمل باشد؛ بلکه ابزاری برای مرتب کردن ذهن و درک بهتر جریان واقعی کار است.

گام ۳: پیش‌نویس صندلی راحتی

در این مرحله، روی صندلی خود بنشینید و بدون اینکه الزاماً فرایند را به صورت عملی اجرا کنید، با تکیه بر تجربه و دانش ذهنی خود، مراحل اصلی کار را روی کاغذ یا در یک سند متنی ثبت کنید.

تمرکز بر گام‌های کلیدی

هدف از این مرحله نوشتن تمام جزئیات ریز نیست؛ بلکه باید شاه‌راه‌های اصلی فرایند را مشخص کنید. این کار به ذهن‌تان ساختار می‌دهد و کمک می‌کند مسیر انجام کار را

یعنی پایان را به صورت منطقی ببینید، B، یعنی شروع، تا نقطه A، از نقطه

در این مرحله وسواس نگارشی را کنار بگذارید. قرار نیست از همان ابتدا یک متن ادبی یا یک سند سازمانی بنقص تولید کنید. کافی است مراحل را به شکل یک چکلیست ساده بنویسید تا تصویر اولیه فرایند در اختیار شما قرار بگیرد.

گام ۴: جادوی ترکیب ویدیو و هوش مصنوعی

یکی از بزرگترین موانع در نوشتن دستورالعمل، زمان بر بودن تایپ کردن مراحل و تهیه اسکرینشات از تکتک کلیکها و اقدامات است. برای کاهش این اصطکاک می‌توانید از ترکیب ویدیو و هوش مصنوعی استفاده کنید.

ضبط حین انجام کار

را فعال کنید و همان‌طور که وظیفه Google Meet یا Zoom، Loom ابزاری مانند موردنظر را در دنیای واقعی انجام می‌دهید، صفحه‌نمایش خود را ضبط کنید.

روایت زنده و مخاطب‌محور

هنگام انجام کار، تصور کنید در حال آموزش همین فرایند به یک نیروی جدید هستید؛ بنابراین اقدامات خود را با صدای بلند توضیح دهید. برای مثال

[message_box text_color="light"]

تیم عزیز،

این گام اول است: «ابتدا وارد این پنل می‌شویم».

«...گام دوم: روی این دکمه کلیک می‌کنیم و سپس این گزینه را انتخاب می‌کنیم»

[/message_box]

لازم نیست در زمان ضبط، جمله‌بندی کاملاً حرفه‌ای داشته باشید. هدف این است که تمام دانش و توضیحاتی را که هنگام انجام کار در ذهن دارید، به صورت شفاهی بیان کنید.

تولید خودکار متن با هوش مصنوعی

پس از پایان کار، متن ویدیو را استخراج کنید. سپس این متن خام را به همراه دستورالعمل‌ها و استانداردهای اختصاصی سازمان خود در اختیار یک ابزار هوش قرار دهید و از آن بخواهید محتوای ChatGPT یا Google Gemini مصنوعی مانند خام را به یک دستورالعمل گام‌به‌گام، واضح و قابل اجرا تبدیل کند.

این روش می‌تواند زمان موردنیاز برای نوشتن دستورالعمل را به شدت کاهش دهد؛ زیرا به جای اینکه هنگام انجام کار دایما متوقف شوید تا متن بنویسید و اسکرین‌شات تهیه کنید، ابتدا کار واقعی را انجام می‌دهید و سپس هوش مصنوعی در تبدیل توضیحات شما به یک سند ساختاریافته کمک می‌کند.

چرا سند نهایی باید مکتوب باشد؟

هرچند ضبط ویدیو یکی از سریع‌ترین روش‌ها برای انتقال دانش و ثبت نحوه انجام یک کار است؛ اما دستورالعمل نهایی بهتر است حتما به صورت نوشتاری نیز در دسترس باشد. جست‌وجو در یک متن، پیدا کردن یک مرحله خاص، ویرایش یک جمله یا یک خط و مرور سریع مراحل برای کارکنان، معمولا بسیار سریع‌تر و ساده‌تر از تماشای مجدد یک ویدیوی ۱۰ دقیقه‌ای است.

بنابراین، ویدیو را می‌توان به عنوان ابزار ثبت اولیه دانش و تولید محتوا در نظر گرفت، اما سند مکتوب باید مرجع اصلی اجرای فرایند باشد.

«گام ۵: تست عملی با بازی «تلفن خراب»

واقعیت این است نویسنده یک دستورالعمل، به دلیل سال‌ها انجام دادن آن کار، بسیاری از جزئیات را بدیهی فرض می‌کند. همین موضوع باعث می‌شود بعضی از اطلاعات مهم، بدون اینکه نویسنده متوجه باشد، از متن نهایی حذف شوند.

به همین دلیل، نوشتن دستورالعمل بدون تست کردن آن می‌تواند باعث ایجاد یک سند ظاهرا کامل اما عملا ناکارآمد شود.

آزمون نهایی

دستورالعمل تازه‌نوشته‌شده را در اختیار یکی از اعضای تیم یا حتی فردی خارج از مجموعه که تاکنون آن کار را انجام نداده است قرار دهید. از او بخواهید فرایند را فقط بر اساس دستورالعمل پیش برد و هیچ توضیح اضافی از شما دریافت نکند.

سکوت کنید و تماشا کنید

هنگام اجرای فرایند دخالت نکنید. فقط مشاهده کنید که فرد در کدام مرحله دچار سردرگمی می‌شود، کجا سوال می‌پرسد، در چه نقطه‌ای مکث می‌کند یا کدام بخش را اشتباه انجام می‌دهد. هر خطایی که در این مرحله رخ می‌دهد، لزوماً به معنای ضعف کارمند نیست؛ بلکه می‌تواند نشانه‌ای از ابهام یا نقص در دستورالعمل باشد. دقیقاً همان نقطه‌ای که کاربر متوقف می‌شود، جایی است که باید در سند شفاف‌تر شود.

مهندسی حذف و خودکارسازی

در طول این تست، فقط دنبال پیدا کردن خطاها نباشید. از خودتان بپرسید:

[message_box text_color="light"]

اگر این مرحله را به‌طور کامل حذف کنیم، آیا همچنان می‌توانیم به نتیجه مطلوب برسیم؟

[/message_box]

اگر پاسخ مثبت است، احتمالاً آن مرحله ضرورتی ندارد و می‌توانید آن را حذف کنید. هرچه دستورالعمل ساده‌تر و کم‌حجم‌تر باشد، اجرای آن نیز آسان‌تر خواهد بود.

همچنین بررسی کنید آیا می‌توان بخشی از این مراحل را با استفاده از ابزارهای نرم‌افزاری یا اتوماسیون، به‌صورت خودکار انجام داد یا خیر. گاهی فرایندی که تصور می‌کنید به یک نیروی انسانی نیاز دارد، با یک ابزار مناسب می‌تواند تا حد زیادی خودکار شود.

گام ۶: تبدیل به نقشه نهایی

پس از اینکه دستورالعمل را به صورت عملی آزمایش کردید و بازخوردهای به دست آمده را روی آن اعمال کردید، زمان پاک نویس کردن و ایجاد نقشه نهایی مستندات فرا می رسد.

خلاصه سازی و حذف موارد اضافی

یادداشت های اولیه، فرضیات فرعی، موارد مختلف «اگر این طور شد چه؟» و توضیحات حاشیه ای را از نقشه اولیه حذف کنید. نقشه نهایی باید یک بلوپرینت یا نقشه راه تمیز، روشن و متمرکز بر وضعیت فعلی فرایند باشد. هدف این نیست که تمام احتمالات آینده را در یک سند قرار دهید. دستورالعمل باید نشان دهد در شرایط فعلی، کار چگونه انجام می شود. هر زمان که فرایند تغییر کرد، می توانید دستورالعمل را نیز به روزرسانی کنید.

یکپارچه سازی و انتشار

پس از نهایی شدن، سند را در قالب استاندارد سازمان خود تنظیم و در یک محل Notion یا Google Drive مرکزی و اشتراکی منتشر کنید؛ برای مثال، می توانید از استفاده کنید. محل نگهداری مستندات باید برای تمام اعضای مرتبط با سازمان به راحتی قابل دسترسی و جست و جو باشد.

[message_box text_color="light"]

اگر کارکنان ندانند دستورالعمل ها کجا قرار دارند یا برای پیدا کردن آن ها مجبور باشند از مدیر سوال کنند، بخشی از هدف سیستم سازی از بین می رود.

[/message_box]

!دستورالعمل، یک موجود زنده است

نوشتن دستورالعمل یک پروژه یک باره نیست که یک روز انجام شود و برای همیشه به پایان برسد. دستورالعمل بخشی از فرهنگ بهبود مستمر در سازمان است و باید هم زمان با تغییر کسب و کار، تغییر کند و تکامل پیدا کند.

معمولا کسی است که SOP، بهترین فرد برای شناسایی نقاط ضعف و بهینه‌سازی یک هر روز آن را اجرا می‌کند. به همین دلیل، به جای اینکه تمام مسئولیت به‌روزرسانی مستندات را بر عهده مدیر یا تیم مدیریتی بگذارید، به اعضای تیم اجازه دهید در بهبود دستورالعمل‌ها مشارکت کنند. افرادی که هر روز یک فرایند را اجرا می‌کنند، معمولا بهتر از هر فرد دیگری می‌دانند کدام بخش آن زمان‌بر، مبهم یا غیرضروری است.

دارایی واقعی کسب‌وکار

فراموش نکنید سیستم‌های سازمان، یکی از مهم‌ترین دارایی‌های واقعی کسب‌وکار شما هستند. با اختصاص زمان برای نوشتن دستورالعمل، در واقع در حال ساختن یک «مغز دوم» برای سازمان خود هستید؛ مغزی که دانش، تجربه و روش انجام کارها را در خود نگه می‌دارد و وابستگی کسب‌وکار به افراد خاص را کاهش می‌دهد.

بنابراین، برای شروع لازم نیست تمام سازمان را یک‌باره سیستم‌سازی کنید. همین امروز یکی از مهم‌ترین گلوگاه‌های سازمانتان را شناسایی کنید، فرایند آن را مستند کنید، آن را در عمل آزمایش کنید و سپس به‌تدریج بخش‌هایی را که امکان خودکارسازی دارند، به یک فرایند خودکار تبدیل کنید.

به نظرتان نوشتن دستورالعمل کار ساده‌ای است؟

نوشتن دستورالعمل شاید در نگاه اول یک کار ساده و اداری به نظر برسد؛ اما در واقع یکی از پایه‌های ساخت یک کسب‌وکار منظم، مقیاس‌پذیر و مستقل از مدیر است. هر دستورالعمل خوب، بخشی از دانش سازمان را از ذهن افراد خارج می‌کند و به یک دارایی ماندگار برای شرکت تبدیل می‌شود. این مسیر در نهایت کمک می‌کند از «زندان کسب‌وکار» فاصله بگیرید و به جای اینکه هر روز درگیر اجرای کارها باشید، زمان خود را صرف رشد و توسعه کسب‌وکار کنید.

سیستم سازی

نوشتن دستورالعمل، نقطه آغاز تبدیل کسب و کار از یک «شغل پردردسر» به یک سیستم واقعی و مستقل است. وقتی دانشی که فقط در ذهن شما یا چند نفر کلیدی وجود دارد، به یک مستند زنده و قابل اجرا تبدیل شود، دیگر مجبور نیستید هر روز نقش آتش نشان را بازی کنید؛ تیم شما خودش می داند چگونه تصور تصمیم بگیرد و کار را با کیفیت ثابت پیش ببرد.

اما شش گام اجرایی که در این مقاله دیدیم، تازه یک بخش از پازل بزرگ تر سیستم سازی است؛ چون دستورالعمل ها زمانی واقعا اثر می گذارند که در کنار چارت سازمانی، زیرساخت داده و یک نظم مدیریتی منسجم قرار بگیرند.

اگر می خواهید این مسیر را قدم به قدم و اصولی طی کنید، نه فقط با نوشتن چند دستورالعمل پراکنده، «دوره سیستم سازی پیشرفته» را پیشنهاد می کنیم؛ دوره ای که کمک می کند گلوگاه ها را شناسایی کرده و کسب و کارتان را از وابستگی به حضور دائمی خودتان آزاد کنید.