



طرح پیشنهادی جهت حل مشکلات اضطراری

چکیده

همانطور که می دانید مشکلات عدیده ای برای هر کسب و کار وجود دارد که می تواند منجر به ارائه ی نامطلوب خدمات به مشتریان شود، در نتیجه باید به دنبال راه حل هایی برای حل اینگونه مسائل باشیم. اما باید در نظر داشت گاهی اوقات حل مسائل به سادگی امکان پذیر نیست. گاهی این کار به صرف زمان و تلاش زیادی نیاز دارد.

تکنیک (حل مسئله به صورت تیمی) کمک می کند که با سرعت و دقت، بتوان به صورت حرفه ای و کنترل شده مشکلات را حل کرد که در این طرح سعی بر آن است که نحوه ی به کارگیری این تکنیک در جهت حل مسائل و مشکلات احتمالی بیان می گردد.

بیان مسأله

همان طور که در همه ی کسب و کارها مسائل و مشکلاتی وجود دارد که موجب توقف تولید و ارائه به موقع خدمات با کیفیت می شود شرکت سیمان استهبان نیز از این مقوله مستثنی نیست و با مسائلی مانند مشکل حمل و نقل به موقع، تعمیرات، بارگیری های اضطراری صادرات و ... روبه روست در نتیجه باید به دنبال راه حل هایی برای حل اینگونه مسائل باشیم.

به عنوان مثال در این طرح راه حل هایی جهت حل مشکل حمل و نقل سیمان استهبان بیان گردد که عبارتند از:

1. راه حل دائمی: ایجاد باربری مختص کارخانه، با ایجاد باربری تعداد ماشین های حمل در دسترس افزایش یافته و مشکل حمل و نقل برطرف خواهد شد.

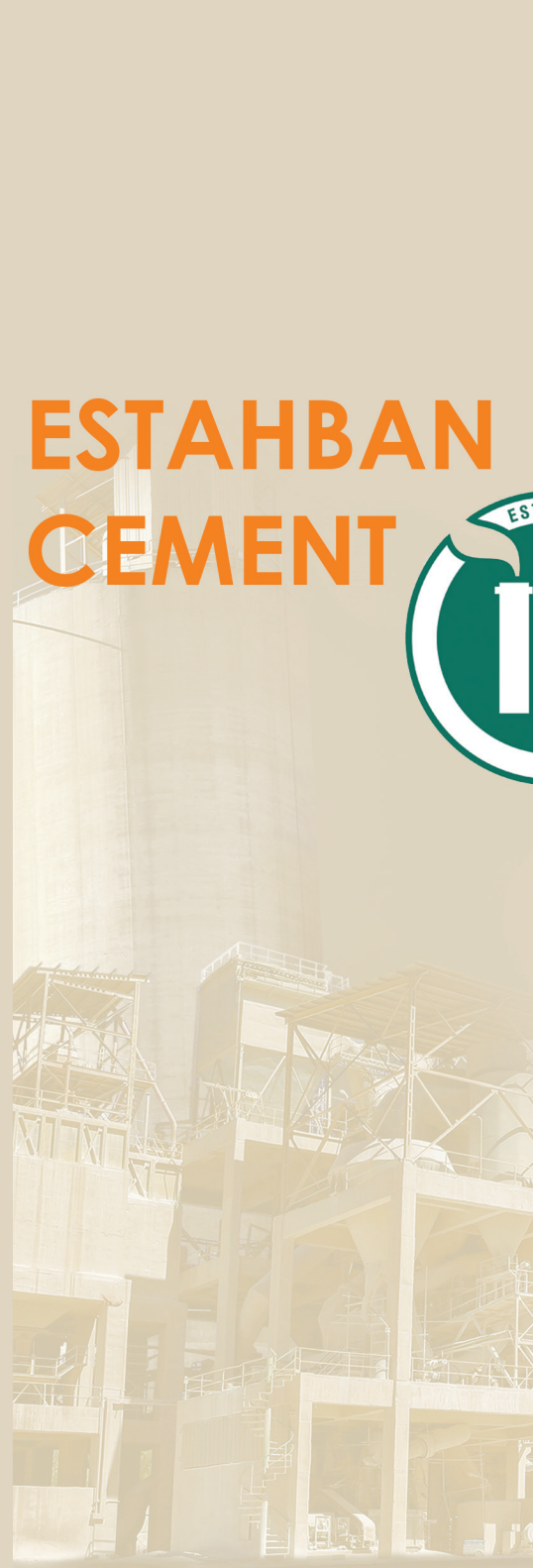
*از آنجا که در حال حاضر امکان ایجاد باربری وجود ندارد و نیازمند هزینه های زیرساخت است باید از ظرفیت بالقوه با کمترین هزینه و زمان شرکت استفاده شود راه حل دوم پیشنهاد می گردد.

2. راه حل موقت: تشکیل تیم و استفاده از تکنیک (حل مسئله به صورت تیمی) * تکنیک (حل مسئله به صورت تیمی) کمک می کند که با سرعت و دقت، بتوان به صورت حرفه ای و کنترل شده مشکلات را حل کرد.

چگونگی تشکیل تیم باید به صورت زیر باشد:

تیم ها اغلب از افرادی با شخصیت ها و رفتارهای متفاوت تشکیل شود و بهتر است تخصص این افراد متفاوت باشد. زیرا ایجاد هماهنگی و دستیابی به یک ترکیب بهینه از افراد می تواند به عملکرد بالایی تیمی منجر شود. با استفاده از ابزار «تیب نمایی مایزر- بریگز» (MBTI) می توان تیم های موفق و اثر بخش در سازمان تشکیل داد.

ESTAHBAN CEMENT





چه زمانی به تیم نیازمندیم:

- زمانی که برای مشکلات به وجود آمده در روند تولید و تحویل سیمان استهبان کسی به تنهایی برای آنها راه حل نمی شناسد.
- زمانی که در امر تولید و تحویل سیمان استهبان بی ثباتی به چشم می خورد.
- زمانی تشکیل تیم می دهیم که نیاز به تخصص ها ، تجارب ، مهارت ها و ... افراد مختلف برای رسیدن به يك هدف لازم باشد.



نحوه ی استفاده از تکنیک حل مسئله به صورت تیمی

در سال 1987 شرکت فوردها فرآیند هشت گام حل مسئله را در دستور العمل خود با نام «حل مسئله به صورت تیمی» ابداع نمود. در اواسط دهه 1990 نیز فوردها اصل دیگری به نام گام صفر که برنامه ریزی فرآیندها بود را به این گام ها اضافه کرد. این تکنیک امروزه استاندارد جهانی فوردها یا هشت گام حل مسئله نامیده می شود. هشت گام این فرآیند شامل:

گام اول تیم سازی

گام صفر برنامه ریزی

گام سوم اجرای راه حل موقت

گام دوم تشریح مساله

گام پنجم تایید راه حل

گام چهارم شناسایی و حل ریشه ای مساله

گام هفتم پیشگیری از وقوع مجدد مساله

گام ششم پیاده سازی راه حل دائمی

گام هشتم جشن موفقیت برای تیم

برای حل مشکل حمل و نقل شرکت سیمان استهبان استفاده از تکنیک 8 گام حل مسئله پیشنهاد می شود که می توان گام های زیر را در این راستا انجام داد:

گام صفر: برنامه ریزی نسبت به این که اعضای تیم چه کسانی باشند، چه مدت زمان و چه مقدار منابع برای حل مشکل حمل و نقل شرکت سیمان استهبان نیاز است.

گام یک: اعضای تیم باید کسانی باشند که از توانایی، زمان و انرژی کافی برای فرآیند حل مسئله برخوردار باشند. به یاد داشته باشید، احتمال این که تیم متنوع نسبت به تیمی یک دست، راه حل های خلاقانه بیشتر و بهتری ارائه کنند، زیاد است. به عنوان مثال برای حل مشکل حمل و نقل شرکت می توان تیمی متشکل از افرادی از بخش فروش، مالی، بازرگانی و R&D تشکیل داد.

گام دو: زمانی که تیم مورد نظر تشکیل شد، مسئله را با جزئیات شرح دهید. پنج سوال مشهور (شامل موارد؛ چه کسی، چه چیزی، چه زمانی، کجا و چگونه) را مشخص کنید.

گام سه: زمانی که تیم، مشکل حمل و نقل شرکت را شناسایی کرد، می توان آن را به صورت موقت حل کرد. در این گام به تشریح مساله می پردازیم:

از آنجا که شرکت ما با مشکل حمل و نقل و لجستیک نامناسب روبه روست و یک گلگاه در سیستم ما ایجاد کرده است، عدم رسیدگی به این مشکل می تواند مسائل زیر را به وجود آورد:

• تاخیر در تحویل سیمان که منجر به نارضایتی مشتریان می شود.

• طولانی تر شدن دوره ی خرید مشتریان

• به جای اینکه حمل و نقل یک مزیت برای شرکت محسوب شود یک ضعف به حساب خواهد آمد.

• کاهش میزان فروش

• تأمین نقدینگی شرکت با مشکل مواجه می شود.

این مرحله به ویژه زمانی اهمیت پیدا می کند که مشکل بر خرید مشتریان تاثیر گذار بوده و باعث کاهش کیفیت خدمات حمل و نقل و یا آهسته تر شدن فرآیند تحویل سیمان شود. برای بهره گیری از ایده های جدید همه اعضای تیم می توانید از طوفان فکری یا روش دلفی استفاده کنید. راه حل کوتاه مدت باید سریع و راحت بوده و ارزش پیاده سازی را داشته باشد.

گام چهار: در این مرحله راه حل های موقت جهت حل مشکل حمل و نقل و لجستیک از طریق تیم ارائه می شود.

وقتی استحکام

و زیبایی حرف اول را می زند



۱. ابتدا بهتر است اعضای تیم انجام کارهای روزانه خود را به تعویق بیندازند و به عنوان نیروهای منعطف و چند وظیفه ای می بایست در پی حل مشکل حمل و نقل برآیند.

۲. با تمام باربری های شهر شیراز و شهرهای اطراف استهبان مذاکره شود.

۳. با رانندگانی که قبلاً برای شرکت حمل سیمان انجام می دادند تماس گرفته شود و صحبت شود.

۴. از سیستم های حمل و نقل آنلاین استفاده شود.

۵. نصب بنر در جلو باربری ها یا جاده ها که با مدیریت تیم انجام شود یا خودشان انجام دهند.

۶. مدت زمان انجام کار مشخص گردد.

۷. با باربری هایی که به آن شهرها سیمان حمل می شود، جهت تقاضای بار برگشت صحبت شود.

۸. با صنایع شهرهای دیگر که به شیراز ارسال بار انجام می دهند، جهت ارسال بار برگشتی سیمان به آن شهرها مذاکره شود.

۹. اجاره ی ماشین های حمل بار (البته این راه حل قبلاً انجام شده است)

گام پنج: تایید راه حل در این گام تیم به دنبال راه حل دائمی و مناسب برای حل مشکل حمل و نقل کارخانه باید باشد. البته قبل از پیاده سازی آن، باید به طور دقیق آزمایش شود. برای این منظور میتوان از روش شش کلاه فکری استفاده کرد.

گام شش: پیاده سازی راه حل دائمی هنگامی که تیم در راه حل نهایی به اجماع رسید، طبق برنامه به حل مشکل حمل و نقل پردازید. البته باید راه حل جدید را زیر نظر بگیرید تا از صحت آن و این که واقعا مشکل را حل کرده، اطمینان حاصل کنید.

گام هفت: پیشگیری از وقوع مجدد مسئله

وقتی که از راه حل دائمی برای حل مشکل حمل و نقل مطمئن شدید، تیم را دوباره جمع کنید و نسبت به شناسایی این که چگونه می توان از تکرار دوباره مسئله حمل و نقل و مشکلات آن جلوگیری کرد، اقدام کنید. ممکن است نیاز باشد که استانداردها، سیاست ها، رویه ها و یا دستورالعمل های شرکت سیمان در خصوص مسئله حمل و نقل به روز گردد.

گام هشت: آخرین مرحله این تکنیک، گرفتن جشن پیروزی و دادن پاداش برای موفقیت تیم است. با تشکر از تلاش های افراد تیم قدردانی کنید و نشان دهید که متوجه تلاش آنها، بوده اید تا برای حل مسائل احتمالی بعدی شرکت سیمان استهبان با اشتیاق بیشتری عمل کنند.

نتیجه گیری و جمع بندی

همانطور که گفته شد تشکیل تیم جهت حل مشکل می تواند به بهبود فرایند تولید و خدمات به مشتریان منجر شود و از آنجا که شرکت سیمان استهبان نیز گاهاً با مسائلی روبه رو می شود که موجب توقف در تحویل سیمان به مشتریان می شود استفاده از این گونه تیم ها جهت حل مشکلات می تواند در بهبود تولید و خدمات مؤثر واقع شود.



سیمان استهبان

ESTAHBAN CEMENT

(سهامی عام)

ESTAHBAN CEMENT



کارخانه

استان فارس - کیلومتر ۲۰ جاده استهبان شیراز - کارخانه سیمان استهبان

☎ +۹۸(۷۱)۵۳۲۸۰۱۲۶ ☎ +۹۸(۷۱)۵۳۲۸۰۲۲۷ ☎ +۹۸(۷۱)۵۳۲۸۱۸۸۶

دفتر مرکزی

شیراز - بلوار شهید رجائی (فرهنگ شهر) - حدفاصل کوچه ۲۶ و ۲۸ - پلاک ۱۴۲

☎ +۹۸(۷۱)۳۶۳۳۴۹۵۳ ☎ +۹۸(۷۱)۳۶۳۳۴۹۶۳ ☎ info@estahbancement.com

وقتی استحکام
و زیبایی حرف اول را می زند



سیمان استهبان
ESTAHBAN CEMENT
(سهامی عام)