Díez Apolo, Èric

Gámez César, Ariadna

Corcuera Cucurull, Carlota

Patiño Ojeda, Adrián

**Sessió 6 SIO**

**Millora del Bar de la FIB basada en idees Tayloristes**

### 

### **Procés Actual al Bar de la FIB**

### El procés de servei actual al Bar de la FIB generalment segueix aquests passos:

1. Comanda del client (2-3 minuts): El client es posa a la cua per fer la comanda. Aquest pas pot variar segons l’hora i la quantitat de clients presents. El personal pren la comanda verbalment. Si hi ha molta cua, aquest temps pot augmentar significativament, fent que el temps d’espera total sigui més llarg.

2. Pagament (1-2 minuts): Un cop feta la comanda, el client paga al mostrador. El procés de pagament pot incloure l’ús de targetes de crèdit, efectiu, o alguna aplicació de pagament. Això pot comportar temps addicional, especialment si hi ha problemes amb els mètodes de pagament.

3. Preparació de la comanda (3-10 minuts): La comanda es prepara al moment, depenent del que s'ha demanat. Cafès i begudes solen ser ràpids (3 minuts), però entrepans calents o plats cuinats poden tardar més (fins a 10 minuts). A més, el personal sovint gestiona diverses comandes alhora, creant una acumulació de treball si hi ha molts clients.

4. Lliurament de la comanda (1-2 minuts): El personal crida al client un cop la comanda està llesta. El client ha de tornar al mostrador per recollir-la, i això pot generar confusions o esperes si hi ha diversos clients recollint alhora.

En total, el procés pot durar entre 7 i 17 minuts, depenent de la cua, la complexitat de la comanda, i la disponibilitat del personal.

**Millora Proposada: Sistema Automatitzat de Comandes i Pagaments**

### **Ús de tecnologia per optimitzar processos:** Tal com Taylor defensava l’ús de la tecnologia per millorar la productivitat, es podria introduir un sistema automatitzat de comandes i pagaments per reduir el temps de gestió i eliminar errors. Això incluiría pantallas tàctils, o des del propi mòbil del client amb una aplicació específica del bar de la FIB, on els clients poguessin fer les seves comandes i pagar directament, permetent al personal centrar-se només en la preparació i lliurament dels productes.

Amb la implementació del sistema automatitzat, el procés canviaria de la següent manera:

1. Comanda del client amb pantalla tàctil (1-2 minuts): Els clients farien la comanda directament a través d’una pantalla tàctil situada en diversos punts del bar o mitjançant una aplicació mòbil. Això elimina la necessitat d'esperar que un membre del personal prengui la comanda, reduint significativament els temps d’espera inicials. El sistema automatitzat també permetria a clients amb preferències o al·lèrgies personalitzar les seves comandes de manera clara i ràpida.

2. Pagament integrat en el sistema (1 minut): Un cop completada la comanda, els clients podrien pagar immediatament utilitzant la mateixa pantalla, amb opcions com targetes, efectiu, o pagament electrònic. Això fa que el procés sigui més eficient i evita cues addicionals al mostrador de pagament.

3. Preparació de la comanda (3-8 minuts): Les comandes automàticament es registren a la cuina o a la barra, permetent al personal veure en temps real les peticions. Aquesta automatització també ajuda a prioritzar les comandes de manera més eficient i redueix errors en la preparació. La preparació es mantindria en uns temps similars (3 minuts per begudes, fins a 8 minuts per entrepans o plats cuinats), però l’eliminació del temps d’espera al moment de la comanda podria fer que el flux de treball fos més constant i eficient.

4. Lliurament automàtic de la comanda (1 minut): Amb el nou sistema, un avís automàtic (pantalla digital o notificació al mòbil) informaria al client quan la seva comanda estigui llesta, eliminant la confusió i les esperes associades a la recollida manual. Això permetria al personal concentrar-se exclusivament en la preparació i garantir una entrega més ràpida.

En total, el procés optimitzat amb el sistema automatitzat podria durar entre 5 i 11 minuts, amb una reducció significativa del temps d’espera inicial i un flux de treball més eficient. Aquest enfocament permetria un servei més eficient, reduint cues i temps d’espera per als clients, i maximitzant la capacitat del Bar de la FIB per atendre més comandes en menys temps.

### Comparativa Resumida: