**מטלות ההשגה בהנדסת שיטות**

**מטלה מספר 1 (מיפוי תהליכים) הגשה עד 25.5.24**

העבודה מוגשת בזוגות דרך האתר **על גבי יישום אופיס (וורד/אקסל)** בלבד (לא יתקבלו צילומי עבודות שבוצעו בכתב יד). יש לפרט את מספרי הזהות של כל מגישי המטלה.

**מטרת העבודה: מיפוי וניתוח תהליך תפעולי בארגון אמיתי**

מתבסס על פרק 5 בספר ניהול התפעול ושיפור ביצועים/גלוברזון ( עמוד 113)

**תאריך הגשה: עד 25/5/24**

אורך עבודה מוערך - 5 עמודים

בחר תהליך מתחום **השירות בלבד** המוכר לך ובצע את הסעיפים הבאים:

1. תיאור ופירוט התהליך – הסבר מילולי.
2. ניתוח ומיפוי ע"ג תרשים זרימה, כולל התפצלויות במידת הצורך.
3. ציין לאחר בדיקה/מדידה מהו משך התהליך?
4. מהן התשומות המושקעות בתהליך (הערך גם כספית) ומהי תפוקת התהליך?
5. זהה "צוואר בקבוק" או בעיה כלשהי בתהליך והצע שיפור תוך מיפוי התרשים מחדש ותיאור השיפור ומשמעותו הכלכלית.
6. קבע מדדי ביצוע לתהליך.

**דוגמאות לתהליכים אפשריים:**

תהליך טיפול בתלונת לקוח בחברה סלולארית

תהליך רישום וקבלת משכנתא.

תהליך טיפול בפציינט במרפאת שיניים.

תהליך טיפול בלקוח במוקד העירוני.

**מטלה מספר 2: תרגול חקר רב תצפיתי- הגשה עד 23/6/24**

העבודה מוגשת בזוגות דרך האתר **על גבי גיליון אלקטרוני בלבד** (לא יתקבלו צילומי עבודות שבוצעו בכתב יד). יש לפרט את מספרי הזהות של כל מגישי המטלה.

מצא תהליך שירות או ייצור כלשהו, על יותר מעובד אחד ובצע עליו חקר זמן ע"י תצפיות שטח, באמצעות חקר רב תצפיתי/דגימת עבודה ,מתוך מטרה לחשב את הזמן המוקצב לתהליך.

עליך להציג:

1. בפתיח העבודה - הסבר מדוע בחרת בטכניקת חקר זו.
2. טבלת האלמנטים המרכיבים את התהליך. יש להקפיד על ניסוח ברור של כל אלמנט.
3. הצגת תוצאות הדגימה באמצעות "קריאות"
4. משך זמן החקר
5. חישוב Pj לכל אלמנט, הערכת קצב, חישוב אחוז תעסוקה ותוספות אי רציפות.
6. חישוב הזמן המוקצב
7. חישוב מספר תצפיות נדרש ע"פ רף סטטיסטי (סביר) שקבעת.
8. הוספת תצפיות במידת הצורך.
9. אי דיוק בפועל ממוצע שהתקבל למעשה בחקר וכן חישוב יעילות

דוגמאות לתהליכים רלוונטיים:

1. טיפול בלקוח ע"י פקיד עו"ש בבנק
2. טיפול בלקוחות ברשת שיווק
3. תהליך תיקון פנצ'ר

**מטלה מספר 3: תרגיל בשכר עידוד- הגשה עד 10/7/24**

העבודה מוגשת בזוגות דרך האתר על גבי **על גבי יישום אופיס (וורד/אקסל)** (לא יתקבלו צילומי עבודות שבוצעו בכתב יד). יש לפרט את מספרי הזהות של כל מגישי המטלה.

יש לבחור פונקציה תפעולית כלשהי בתחום השירות בלבד, שכוללת לפחות 2 עובדים (צוות או במקביל) ולהציע הצעה לשיפור הביצועים באמצעות שיטות שכר עידוד.

קיימת אפשרות להציע שיטה שתתגמל צוות באופן שוויוני ע"פ ההישגים הקבוצתיים או באופן אישי ע"פ בחירתכם.

ניתן להשתמש בשיטות שנלמדו בשיעור או להציע הצעות מקוריות שלדעתכם תואמות את מטרות הארגון ויביאו לשיפור רמת ההישגיות שלו.

1. יש להציג את הפונקציה/מחלקה כולל: קצת רקע כללי, מספר העובדים, אופי הפעילות ולאילו יעדים תפעוליים הארגון שואף להשיג (אפשרי תפוקות של מוצרים ושירותים או שהשגת פרמטרים אחרים כמו צמצום פגומים/תלונות, הגברת שביעות רצון וכדומה.
2. יש להציג לפחות 3 גורמים שכדאי לשלב במודל, באופן שיביא לשיפור במדדי הצלחה.
3. יש לחשב את רמת ההשגיות הכללית באמצעות גישת המשקולות או גישת המכפלות. כמו כן ניתן לשלב גורם של "קנס" על הפרמיה כתוצאה מהשגת תוצאה בלתי רצויה.
4. חישוב הפרמטרים להדגמה: שיעור הפרמיה, ערך הפרמיה, השכר בשבר עשרוני ושכר כולל בכסף.
5. מתן ניתוח שמנמק את הסיבות להפעלת גורמי ההשגיות שנבחרו (חצי עמוד עד עמוד)

\* כל הרשום לעיל בלשון זכר מתייחס גם ללשון נקבה