**תרגיל בית 1**

**מגישים:**

אלמוג קדוש – 315699439

שיראל גולדנברג –

עומר פטאל – 318268935

מעיין אלפסי –

**שאלה 1: עבור סיפור המעשה של "חנות מלבוש":**

**1.2**

תהליך עסקי ראשון - ניהול משמרת

**פלט עיבוד קלט**

ריכוז וסנכרון בין צרכי החנות ויכולות העובדים והכנסה ידנית לקובץ וורד\אקסל

סידור עבודה המופץ לכלל העובדים הרלוונטיים

אילוצי המשמרות של כלל העובדים

תחומי אחריות של מנהלי המשמרת:

1. ריכוז וסנכרון אילוצי העובדים לצרכי החנות.
2. הכנסה ידנית של הסידור לקובץ וורוד\אקסל.
3. הפצת הקובץ לכלל העובדים הרלוונטיים.

תחומי אחריות של העובדים:

1. העברת אילוצי משמרת בזמן המוגדר להם, למנהל המשמרת הרלוונטי.

בעיות:

1. ישנם מספר מנהלי משמרת בחנות אחראיים על תחום בניית סידור העבודה.
2. העברת האילוצים של העובד למנהלו מתבצעת דרך הודעה לנייד
3. כל מנהל מעתיק לדף ידנית את האופציות של כל אחד מהעובדים ומבצע סנכרון בין צרכי החנות לאילוצי העובדים.
4. הכנסה ידנית של סידור העבודה שנוצר לקובץ וורד\אקסל.
5. דרך ההפצה- המנהל מדפיס ותולה את סידור העבודה בחנות ובנוסף לזה שולח הודעת SMS לכל אחד מהעובדים.

שיפורים:

1. מינוי מנהל משמרת אחד אשר יהיה אחראי על תחום סידור העבודה – דבר זה ימנע בלבול בקרב העובדים למי עליהם לפנות, יצור סדר ואחדות של המידע המתקבל לידי מנהל אחד וימנע כפילות עבודה.
2. העברת אילוצי העבודה על ידי העובד באמצעות מערכת מידע שתזין ותשמור אוטומטית את אילוציו – יצור סדר עבור מנהל העבודה וימנע טעויות אנוש ופספוסי מידע.
3. מערכת המידע תסנכרן באופן אוטומטי בין צרכי החנות לאילוצי העובד ותיצור סידור עבודה – בכך יחסוך למנהל העבודה זמן רב ועבודה כפולה.
4. בתום יצירת סידור העבודה תישלח לכל עובד התראה ממערכת המידע שהתקבל סידור עבודה לשבוע הקרוב – דבר זה יסייע למנהל המשמרת לוודא שכלל העובדים מקבלים את סידור העבודה בזמן ובאופן זהה. כמו כן, זה יחסוך למנהל זמן בשליחת הודעות ויעניק לו יותר זמן לטיפול בנושאים אחרים.

ראיון ראשוני עם בעלת העסק:

שאלה ראשונה: מהי שגרת יום העבודה במכון?  
  
"אני פותחת את המכון כל יום לקבלת לקוחות בשעה 08:30. אני מגיעה חצי שעה קודם , כדי לארגן את המקום, לחטא את הציוד ולארגן את הלו"ז היומי של שאר העובדות."

* מהם שעות הפעילות של המכון?  
    
  "ראשון עד חמישי אנחנו עובדות מ 08:30-19:00 ובימי שישי מ 8:00-12:00, כאשר במהלך היום כל עובדת מקבלת כשעה הפסקה בהתאם ללו"ז היומי שלה. לעובדות אין שעות קבועות להפסקה."
* איזה טיפולים המכון מציע?

"המכון שלנו מציע מגוון רחב של טיפולי יופי : פדיקור, מניקור, טיפולי פנים ,טיפולי פיגמנטציה, הסרת שיער באמצעות שעווה , הלחמת ריסים , פיגמנט שפתיים וסידור גבות."

* מה משך הזמן של טיפול ממוצע?  
    
  "הכל תלוי בסוג הטיפול. יש לנו טיפולים שלוקחים בין 20 דקות לשעה כמו סידור גבות, פדיקור, מניקור, הסרת שיער בשעווה, ויש לנו טיפולים שמשך הזמן שלהם ארוך יותר, בין שעה לשעתיים וחצי, כגון טיפולי פנים , טיפולי פיגמנטציה, הלחמת ריסים, ופיגמנט שפתיים."

שאלה שנייה: כיצד מתנהל תהליך קביעת התורים, והאם הלקוחות מתוזכרות לקראתם?

* "לכל עובדת יש את היומן האישי שלה שבו היא מנהלת את התורים עם הלקוחות הקבועות שלה. יש לקוחות שקובעות תור מיד בתום הטיפול לפעם הבאה, ויש לקוחות שמתקשרות טלפנית ומתאמות תור מול הפקידה של המכון , (הבת שלי)."
* איך את בתור בעלת עסק עוקבת אחרי היומנים של העובדות?  
    
  "בסוף כל יום עבודה כל עובדת אחראית לעדכן את חשבון ה OutLook הראשי של המכון, ולהכניס את התורים העתידיים שנקבעו. דרך זאת מאפשרת לי היות במעקב אחרי התורים של כל הלקוחות."

2) סעיף 3:   
  
בארגון שבחרנו קיימת מערכת OutLook שמטרתה לרכז את כל התורים העתידיים וליצור סדר ביומן הראשי של בעלת העסק.  
כל אחת מהעובדות מזינה במערכת את התורים העתידיים של לקוחותיה שנקבעו באותו היום, והמערכת מציגה תמונה כללית לבעלת העסק שמאפשרת לה להיות במעקב אחרי התורים.

**פלט:** **עיבוד:**  **קלט:**

מיון, רישום, ועדכון של התורים

התורים העתידיים שנקבעו באותו היום

לוח זמנים מפורט של כלל התורים במכון