**תרגיל בית 1**

**מגישים:**

אלמוג קדוש – 315699439

שיראל גולדנברג – 318423324

עומר פטאל – 318268935

מעיין אלפסי – 207501412

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

**סעיף 1:**

**תהליך עסקי ראשון - ניהול משמרות**

**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.

**תהליך עסקי שני - משלוח**

פלט:

ביצוע ההזמנה ושליחת הפריטים למשלוח

עיבוד:

לקיחת הזמנה טלפונית,ביצוע רכישה ידני וחזרה על ההזמנה וסימון הפריטים למשלוח

קלט:

רשימת הפריטים להזמנה

**תחומי אחריות של הלקוחה: תחומי אחריות של המוקדנית:**

העברה מדויקת של הפריטים למוקדנית \*לקיחת הזמנה מהלקוחות.

\*ביצוע הרכישה באופן ידני.

\*מעבר מחדש על ההזמנה בכדי

לסמן כל אחת מהפרטים למשלוח.

**בעיות:**

1) ההזמנה מתבצעת באופן טלפוני.

2) המוקדנית מבצעת את המכירה כרגיל בקופה.

3) המוקדנית מבצעת מעבר מחודש על ההזמנה ומעבירה כל פריט בנפרד למשלוח.

4) המוקדנית עלולה לטעות בזמן תהליך ביצוע ההזמנה ומעבירה כל פריט בנפרד למשלוח.

5) אי זמינות לביצוע הזמנות בשל עומס שעות עבודה מוגבלות בחנות.

**שיפורים:**

1. הקמת אתר אונליין שבאמצעותו תתבצע ההזמנה ללא גורם אנושי בכך האתר ייעל את תהליך ההזמנה ויהיה פונקציונלי ויעיל למשתמש ויחסוך זמן רב לשני הצדדים בביצוע ההזמנה.
2. הקמת האתר תסייע בהורדת הלחץ מהמוקדנית בחנות ובכך תמנע טעויות אנוש העלולות להגרם מעומס בעבודה.
3. תרומה נוספת בהקמת האתר היא זמינות 24\7 של האתר ללקוחות, דבר שלא יכול לקרות בחנות בשל הגבלת של שעות פעילות ומוקדנית אחת אשר מבצעת את כל ההזמנות.

**שאלה 3.1 התפקודים השונים עבורם נדרשת המערכת:**

1.תהליך יצירת סידור העבודה.

2.תהליך הערכת כמויות המלאי.

3.תהליך קליטת ההזמנה והעברה למשלוח.

4.תהליך עדכון הלקוחות במבצעים הרלוונטיים.

**שאלה 3.2:**

ניהול ידע KWS - ניהול מלאי

**עיבוד**

**פלט**

**קלט**

מידע על המלאי הקיים

מופק קובץ המלאי השבועי הנדרש

הערכת כמויות להזמנה

מערכת מידע ניהולית MIS - ניהול משמרות

**פלט**

**קלט**

**עיבוד**

אילוצי המשמרות של כלל העובדים

הפקת סידור משמרת שבועי והפצתו

סנכרון אוטומטי בין צרכי החנות לאילוצי העובד

jj\

**שאלה 2 – קדם פרויקט**

שם הארגון: מכון יופי - Beauty service.

מיקום: קריית אתא.

**השיטה לאיסוף המידע** בה בחרנו היא שאלון ללקוחות, בכדי למדוד את שביעות רצונם מההתנהלות השוטפת בעסק.

השאלון נעשה באופן אנונימי בכדי לאפשר קבלת תשובות כנות ככל האפשר.

בחרנו בשיטה זו כי ראינו בה כיעילה ביותר עבור ניתוח הארגון והבנת התנהלותו.

**שאלון ללקוחות העסק:**

1.מהי מידת שביעות רצונכן בעמידה של הצוות בקבלת הלקוחות בזמן ?  
  
א) לא מרוצה ב) מרוצה ג) מרוצה מאוד

2. מה דעתך על האווירה במכון ?

בחרנו לקיים **ראיון חצי מובנה**, בכדי לבוא ממוקדים עם שאלות שהכנו מראש אשר יסייעו לנו בהשגת מטרת הראיון.

ראיון חצי מובנה מאפשר לנו להגיע עם המרואיין לנושאים שלא חשבנו עליהם בשאלות הסגורות והתפתחו עם התקדמות הראיון.

**שאלות לראיון עם בעלת העסק:**

1.מהי שגרת יום העבודה במכון?

2.כיצד מתנהל תהליך קביעת התורים והאם הלקוחות מתוזכרות לקראת התור?

3.מהי חלוקת תחומי האחריות בעסק?

**שאלה 2: 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."

מהי חלוקת תחומי האחריות בעסק?

"העסק מכיל 5 עובדות חרוצות כשכל אחת מהן מתמקצעת במספר תחומים. תחום הפדיקור והמניקור מונה 3 עובדות (שאני אחת מהן). בנוסף על שאר טיפולי היופי אחראיות 2 עובדות נוספות.   
הבת שלי קרינה עובדת איתי בעסק ומעבר להיותה אחת מהעובדות שמקבלות לטיפולי היופי היא גם אחראית על מכירת מוצרי טיפוח ועוזרת לי בכל התחום הפקידותי: היא מתאמת תורים ומדברת עם הספקים במידת הצורך."

מי אחראי על סגירת היום במכון?

"קרינה אחראית על ספירת המלאים והקופה בסוף כל יום ובנוסף היא גם סוגרת פיזית את המקום. המטלה העיקרית של שאר העובדות אחרי יום עבודה עמוס זה להכניס את התורים ליומן הראשי ולהכין את העמדה שלהן ליום שלמחרת ".

2) **סעיף 3 המערכת אשר פעילה בארגון:**   
  
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