**קדם פרויקט - מסעדה**

**בחרנו לדבר על חברת** mcdonald's **אשר עוסקת ב 20 עובדים בסניף סיטי סנטר חיפה אשר הוא אחד מהרבה סניפים שונים שנמצאים בכל האזורים בארץ: צפון, מרכז, דרום.**

**לצרוך ניתוח הארגון אחד השיטות שנפעל אל פיה היא שיטת התצפית המעורבת, ללמוד על שיטת העבודה בחברה לשאול שאלות בנוגע לממשק עבודה בינו לבין שאר גורמים בחברה. לכן בחרנו להיפגש עם מנהלת הסניף ולשאול אותה כמה שאלות כדי לנתח את סביבת העבודה ולראות איך אפשר לפתח זאת על מנת להיות יותר יעלים וכמובן ניסיון להכנסה גבוה יותר עם אותו\פחות הוצאות וכמובן הכי חשוב לעשות סדר במקרה הצורך בארגון זה.**

**לכן אנו נשתמש בשיטת הראיון וסקר קצר אשר הראיון נעשה עם מנהלת הסניף ואנו נפזר כמה סקרים לעובדים כדי לראות את מידת התיאום ביניהם.**

**הנה כמה שאלות לראיון עם מנהלת סניף:**

**1.**  **האם יש מערכת לבניית הסידור? ואם כן האם היא יעילה?**

**2.** **האם מערכת הקופאית מעדכנת המבצעים באופן אוטומטי ?**

**3.**  **האם יש מערכת שסופרת אוטומטי כמויות המלאי או שהספירה החישוב נעשה ידני?**

**אנו בחרנו להשתמש בשיטת הראיון המובנה, לפי דעתנו ראיון זה הכי יעיל בשבילנו כדי להשיג מידע על העסק ועל המערכות שהיא משתמשת, לכן נתחיל את הראיון עם השאלות הבנויות שהכנו מראש בסעיף הקודם עם חומר ורקע על הארגון על מנת למקסם את התועלת ואיכות הראיון.**

**שאלות לשאלון**

**שאלה סגורה :**

**מה היא מידת הסיפוק שלך מהמערכת הדיגיטלית ?**

**1.** **מרוצה מאוד**

**2.** **מרוצה**

**3.**  **לא מרוצה**

**4. מאוד לא מרוצה**

**שאלה פתוחה :**

**אם הייתה לך אפשרות לשנות או להוסיף אופציה למערכת מידע, מה תהיה ?**

**ראיון עם מנהלת הסניף:**

**יסמין: היי מה שלומך, תציגי את עצמך  
  
נרמין: היי שלום, אני נרמין מנהלת סניף מקדונלדס סיטי סנטר  
 אני מנהלת סניף זה כבר שנה  
 במסעדה שלנו עוסקים 20 עובדים מבניהם 4 מנהלות ו16 עובדים.**

**יסמין: האם את מרוצה בהיותך מנהלת הסניף?**

**נרמין: כן, מרוצה מאוד, כל העובדים והעובדות ביחס טוב אחד עם השנייה, קרובים מאוד, העבודה קלה ונוחה.**

**יסמין: אני והשוטפים שלי סטודנטים במכללה האקדמית להנדסה אורט בראודה, ואנו עושים קדם פרויקט לקורס מבוא למערכות מידע ובחרנו לדבר על מקדונלדס ורצינו לשאול אותך כמה שאלות שתוכל לעזור לנו בפרויקט שלנו.**

**יסמין: האם יש מערכת לבניית הסידור? ואם כן האם היא יעילה?**

**נרמין: יש לנו מערכת לבניית הסידור ובכך העובדים מכניסים את השעות והימים המתאימים להן, ודרך המערכת המנהלת האחראית על הסידור בונה את הסידור. אבל לפעמים עושה תקלות ואז העובדים צריכים לשלוח בפרטי למנהלת את המשמרות שלהם. ובנוסף המערכת לא נותנת לעשות שינויים לכן במידה שיש עובד שרוצה לשנות משמרת ביום מסוים הוא חייב לשלוח למנהלת הודעה על מנת לאשר לה לעשות שינוי זה.**

**יסמין: האם מערכת הקופאית מעדכנת המבצעים באופן אוטומטי ?**

**נרמין: כן במידה ויש מבצע מערכת הקופאית מעדכנת המבצעים באופן אוטומטי.**

**יסמין: האם יש מערכת שסופרת אוטומטי כמויות המלאי או שהספירה החישוב נעשה ידני?**

**נרמין: המערכת שלנו סופרת אוטומטי כמויות המלאי, אבל בכל מקרה כל יום בסגירה מנהל המשמרת שעובד בערב עושה ספירת מלאי באופן ידני. הספירה נעשית על כל מוצרי מזון שיש בסניף, המנהל מקליד את כל הספירה באופן ידני למערכת.**

**ובנוסף בסוף כל חודש נעשה ספרה חודשית על ידי מנהל הסניף לכל המלאי וסחורה הנמצאת במסעדה.**

**ובעזרת הספירות אלו אני מנהלת הסניף עושה הזמנה חדשה לשבוע הבא.**

**יסמין: האם מעדיפה שתהיה מערכת אוטומטית שתספור את כמות המלאי ובסוף עושה את ההזמנה?**

**נרמין: המערכת שלנו היא כבר מערכת אוטומטית עושה ספירה לכל הסחורה שמקבלים ומחסירה כל המוצרים הנמכרים, כמובן הייתי מעדיפה לא לספור מחדש כל יום בערב אבל הספירה הידנית עוזרת לנו להימנע מחוסרים או גניבות ולהיות מדויקים יותר.**

**ואם לא עשיתי הזמנה המערכת מחשבת אוטומטי כמות הסחורה ועושה הזמנה אוטומטית.**

**יסמין: תודה לך על העזרה ועל הזמן שלך, התשובות שלך יעזרו לנו הרבה בפרויקט שלנו .**

**הראיון התפתח לחצי מובנה לפי התשובות של מנהלת הסניף וגם ראינו שהיה חסר לנו קצת מידע על העסק ועל המערכות שהיא משתמשת, לכן התחלנו את הראיון עם השאלות הבנויות שרשמנו בסעיף קודם ובמהלך הראיון התאמנו את השאלות שלנו למידע שאנו מקבלים במהלך הראיון.**

**תשובות השאלון שהייה עם העובדים:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | תשובה לשאלה סגורה | תשובה לשאלה פתוחה |
| אחראית משמרת | מרוצה | 1. מערכת קופות תאפשר סגירת/ פתיחת קופות באופן אוטומטי. 2. מערכת הקופות(מסכים) ננעלת ברגע שאין עודף להחזיר ללקוחות, הייתי מעדיפה שמערכת מודיעה\שולחת הודעה כאשר המסך ננעל כך שנדע שצריך למלאות מטבעות. |
| עובדים | מרוצה | הייתי מעדיפה שמערכת בניית הסידור נותנת לי לעשות שינויים אחרי הגשת משמרות |

**המערכות אשר פעילות בארגון:**

* + - 1. **תפעולית TPS(עובדות )**

המערכת הזאת מבוססת על : איסוף נתונים ורישומם, קליטת נתונים ואימותם, בדיקת סבירות ו...

בארגון שלנו המערכת הוספת המשמרות האפשריות לכל עובדת, בנוסף איסוף הזמנות מלקוחות.

**2. ניהול ידע KWS ( אחראי משמרות)**

ניהול ידע עוסק בארבעה תחומי דעת: שימור, שיתוף, הנגשה ופיתוח של ידע וזאת בשיטות מתודולוגיות סדורות, לקידום יעדי הארגון.

בארגון הזה יהיה ניתוח על מנת לבנות סידור עבודה ושמירת הידע וההזמנות של הלקוחות, זיהוי לקוחות, והזמנת הכמויות החסרות במלאי.

**3. ניהולית MIS (מנהלת סניף)**

המערכת הזאת מבוססת על : סיכומים סטטיסטים, דו"חות על חריגים, דו"חות תקופתיים ודו"חות אד-הוק, ניתוח השוואתי ו...

בארגון הזה מנהלת החנות כותבת דו"ח בסוף כול חודש, ומתארת בו את מצב המלאי, אחוז המכירות, ומבצעים ...