



- الف) کسب و کاری را در نظر بگیرید که به تولید محصولی خاص میادرت دارد. سپس بررسی کنید که طی ۵ سال گذشته، بخش عملیات این سازمان، از چه تجهیزات و تکنولوژی‌هایی بهره‌مند شده است.
- ب) این تغییرات، چه مزایا و معایبی را برای سازمان به همراه خواهند داشت؟
- ج) تأثیر این تغییرات را بر کارکنان، سوددهی، فروش، کیفیت محصولات و در نهایت بهره‌وری سازمان ارزیابی کنید.

نام کسب و کار: "کافه - بستنی طرح نو"

الف) تجهیزات و تکنولوژی‌های جدید در ۵ سال گذشته

۱. ماشین بستنی‌ساز اتوماتیک
۲. صندوق فروش (POS) هوشمند
۳. سفارش‌گیری آنلاین
۴. میکسر نوشیدنی برقی

ب) مزایا و معایب این تغییرات

مزایا:

سریع‌تر شدن کار، کاهش خطا، جذابیت برای مشتریان، افزایش بهره‌وری

معایب: هزینه خرید، نیاز به یادگیری، وابستگی به برق و اینترنت، کاهش ارتباط مستقیم

ج) تأثیرات این تغییرات

کارکنان کار کردن راحت‌تر شده. اما باید مهارت‌های جدیدی مثل کار با دستگاه POS یا مدیریت سفارشات آنلاین را یاد بگیرند. در غیر این صورت نارضایتی به وجود می‌آید.

سوددهی: به دلیل سرعت بیشتر و رضایت مشتری، فروش افزایش یافته است.

با کنترل موجودی توسط سیستم هوشمند، از هدررفت مواد جلوگیری می‌شود و این باعث افزایش سود می‌شود.

فروش: فروش بسیار افزایش یافته چون هم مشتریان قدیمی راضی‌ترند و هم با امکان سفارش آنلاین، مشتریان جدید و جوان‌تری جذب کافه شده‌اند.

کیفیت: محصولات کیفیت بستنی و نوشیدنی‌ها بسیار بهتر و همیشه ثابت شده است.

بهره‌وری: بهره‌وری بسیار بالا رفته است. در زمان کمتر، تعداد سفارشات بیشتری انجام می‌شود و مواد اولیه بهینه‌تر مصرف می‌شود.



کسب‌وکاری را در نظر بگیرید که به ارائه خدماتی خاص میادرت دارد و سپس تمامی موارد ذکر شده در فعالیت ۱ - ۶ را برای این کسب‌وکار نیز ارزیابی کنید.

نام کسب‌وکار: "آرایشگاه مردانه امروزی"

(الف)

طی پنج سال اخیر، این آرایشگاه برای حرفه‌ای‌تر شدن و جذب مشتریان بیشتر، تجهیزات و فناوری‌های زیر را به کار گرفته است:

۱. سیستم مدیریت نوبت‌دهی آنلاین

۲. صندوق فروش (POS) هوشمند و پرداخت الکترونیکی

۳. پرداخت با کارت بانکی

۴. استفاده از نرم افزارها لیست مشتریان و تاریخچه خدمات آنها را نگهداری می‌کند.

۵. ابزارهای برقی پیشرفته

۶. فعالیت در شبکه‌های اجتماعی و مارکتینگ دیجیتال

(ب) مزایا و معایب این تغییرات

مزایا:

مدیریت زمان عالی رضایت، مشتری بیشتر، تبلیغات ارزان و مؤثر، ایمنی و بهداشت بالاتر

معایب:

هزینه اولیه، وابستگی به اینترنت، نیاز به آموزش، کاهش گفت‌وگوی رو در رو

(ج) تأثیرات این تغییرات

کارکنان آرایشگرها می‌توانند زمان خود را بهتر مدیریت کنند و استرس کمتری داشته باشند. آنها باید مهارت‌های جدیدی مانند عکسبرداری حرفه‌ای از کارهای خود برای شبکه‌های اجتماعی را یاد بگیرند. فضای کار برای آنها حرفه‌ای‌تر و بهداشتی‌تر شده است.

سوددهی افزایش سوددهی به دلیل مدیریت بهتر زمان (خدمت به مشتریان بیشتر در روز)، کاهش پرداخت‌های نقدی (جلوگیری از اشتباه) و جذب مشتریان جدید از طریق تبلیغات آنلاین.

فروش (جذب مشتری) افزایش چشمگیر مشتریان. سیستم نوبت‌دهی آنلاین برای قشر جوان و شاغل بسیار جذاب است. نمایش کارها در اینستاگرام، مانند یک ویترین همیشه باز، مشتریان جدید را جذب می‌کند.

کیفیت خدمات ارتقای کیفیت خدمات. خدمات سریع‌تر، منظم‌تر، بهداشتی‌تر و با دقت بیشتری ارائه می‌شود. رضایت مشتری به طور قابل توجهی افزایش یافته است. بهره‌وری بسیار افزایش یافته است.

نکات مورد بحث

- ★ به نظر شما دلیل تغییر روند ارائه خدمات توسط بانک‌های تجزیه چه بود؟
- ★ تغییرات تکنولوژی چه تأییراتی در ارائه خدمات بانکداری به مشتریان داشته است؟
- ★ به کارگیری شیوه‌های نوین تکنولوژی چه منفعی برای بانک‌ها به ارمغان داشت؟

- الف) تمایل مشتریان به ارائه خدمات غیر حضوری و عدم حمل وجه نقد ، کسب سود بیشتر و افزایش تعداد مشتریان
- ب) با استفاده از دستگاه خود پرداز و همراه بانک و ... دیگر حضور مشتریان نیازی نیست و خدمات به صورت آنلاین انجام می شود. بدون محدودیت مکان و زمان
- ج) سرعت و دقت تراکنش ها بالا تر رفته و امنیت بیشتر شده و هزینه ها به علت عدم نیاز به حضور مشتریان کاهش یافته

۱ منظور از تولید ناب چیست؟

۲ به نظر شما این شرکت با هدف دستیابی به تولید ناب، چه استراتژی‌هایی را باید به کار گیرد؟

۳ به نظر شما، هادسب این کسب و کار، با صرف نظر از روش تولید ناب، از چه روش‌های دیگری می‌تواند بهره‌مند شود؟ ذکر دو روش کافی است.

۴ دو مورد از مزایای به کارگیری روش تولید عمده را ذکر کنید.

۵ به نظر شما، آیا تغییر روش تولید از عمده به پیوسته، ابره سودآوری خواهد بود؟

- ۱) بهینه سازی تمام فرایند ها ، کاهش ضایعات و افزایش کیفیت و بهره وری
- ۲) حذف مراحل اضافی ، ساده سازی جریان کار و تمرکز به روی بهبود مستمر (مثلا چیدمان ابزار کار به صورت منظم و با قاعده باشد ، یا مواد اولیه به نیاز خریداری شود تا تاریخ انقضای آن تمام نشود)
- ۳) تولید عمده و تولید پیوسته
- ۴) در مقیاس بیشتر نسبت به تولید سفارشی و با هزینه کمتر می توانیم محصول تولید کنیم . نسبت به تولید پیوسته می توانیم تنوع بیشتری بدهیم و محصولات را کمی تغییر بدهیم . اگر یکی از دستگاه ها خراب شود چرخ تولید متوقف نمی شود .
- ۵) با توجه به کوچک بودن و محلی بودن این فناوری خیر . چون به خرده فروشان محلی محصول می فروشد و تقاضا انقدری زیاد نیست که دائم شبانه روزی در حال تولید نان باشیم . و محصولات فاسد می شود .



۱ منظور از بهره‌وری چیست؟

۲ افزایش بهره‌وری، چه مزایایی را در پی خواهد داشت؟ ذکر دو مورد کافی است.

۳ دو مورد از تأثیرات به‌کارگیری تکنولوژی نوین را در انتخاب روش‌های تولید ذکر کنید.

۴ دو مورد از معایب به‌کارگیری روش تولید سفارشی را در این کسب‌وکار بیان کنید.

۵ به نظر شما آیا استفاده از روش‌های نوین تکنولوژی در این شرکت، استراتژی مناسبی خواهد بود؟

- ۱) با کمترین منابع بیشترین خروجی و نتیجه را بگیریم . یعنی هدر رفت کمتر و سرعت بیشتر
- ۲) هزینه تولید هر واحد کاهش می یابد ، صرفه جویی در زمان و منابع ، کیفیت و رضایت مشتریان و خودمان نیز بیشتر می شود ،
- ۳) تنظیم خودکار صنایع ، ماشینی کردن صنایع ، طراحی با کمک یارانه ، تولید با کمک یارانه و ...
- ۴) هزینه بر و زمان بر است و باعث محدودیت و کاهش تعداد تولید می شود ، اگر یک محصول ایراد داشته باشد رفع عیب زمان بر است ، نیازمند نیروی متخصص در تمام مراحل تولید است .
- ۵) بله صد در صد