



WORK

FLOW

O que é
WorkFlow e
como é
utilizado
pelo
McDonald's

**UFCD:
9206**

Trabalho Realizado por:

Carla Luís

João Lino

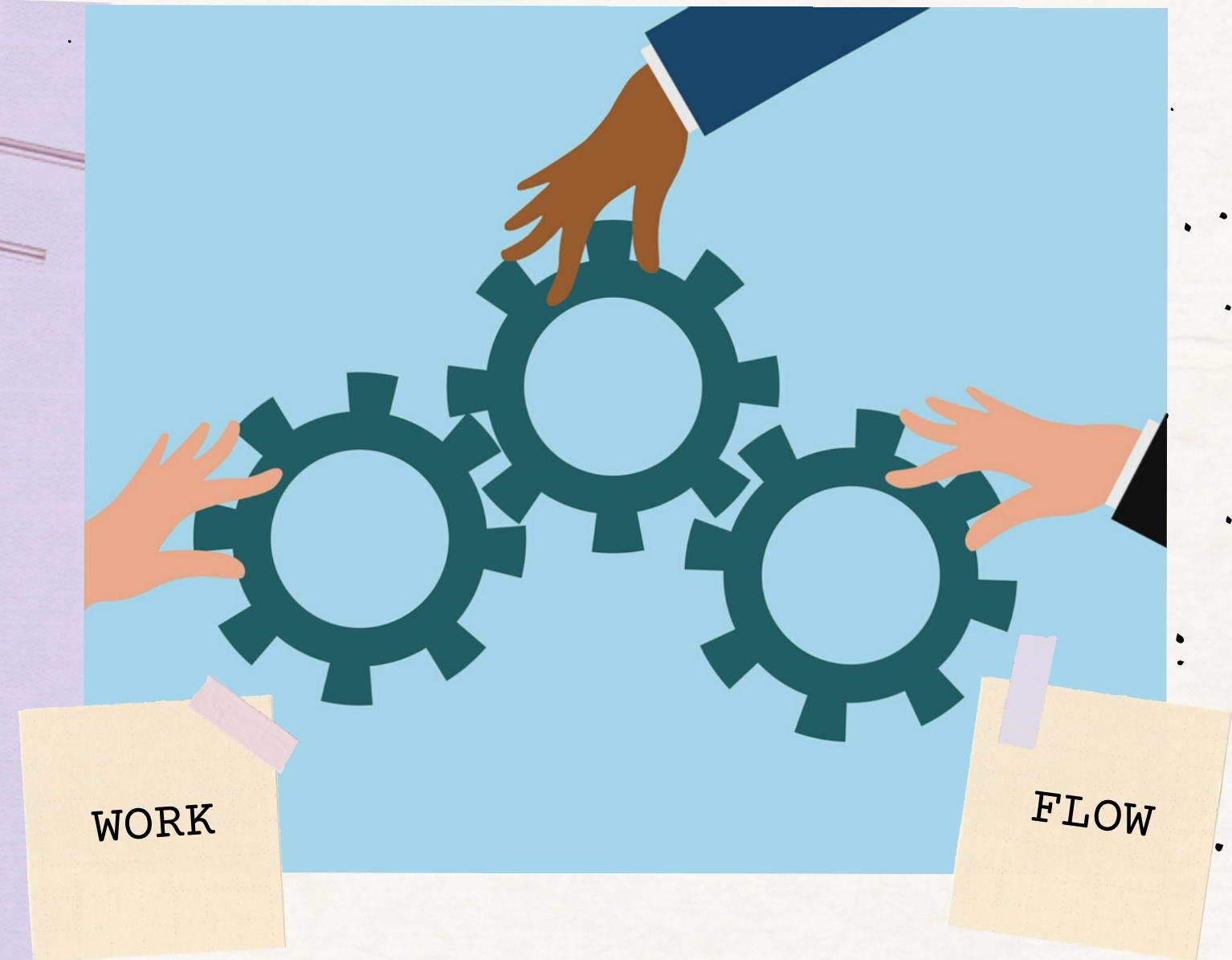
Rafael Fonseca

WORKFLOW

Workflow é uma palavra que se ouve cada vez mais na gestão de projetos e negócios. Mas afinal, o que é workflow?

É um conjunto de tarefas e atividades que precisam de ser realizadas de forma alcançar um objetivo.

O WorkFlow é usado para garantir que as tarefas sejam concluídas de uma forma eficiente e eficaz, garantindo assim a qualidade do processo.

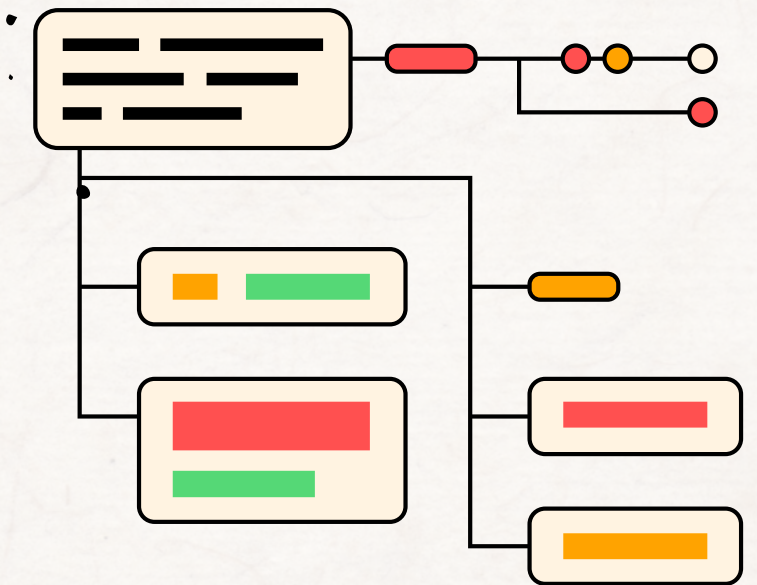


A IMPORTANCIA DO WORKFLOW

Porque é importante?



TIPOS DE WORKFLOW



● Workflow de produção

● Workflow administrativo

● Workflow ad hoc

WORKFLOW NO MCDONALD'S

Como é usado ?



1

O processo de workflow utilizado pelo McDonald's é altamente estruturado e bem planejado, com o objetivo de garantir a qualidade e rapidez do atendimento aos clientes.

O processo começa com o pedido do cliente, que é registrado no sistema de gestão de pedidos. Em seguida, os funcionários preparam os alimentos de acordo com o pedido para entrega.

2

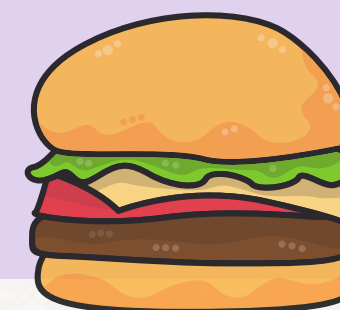
Uma das principais características do workflow do McDonald's é a automação. O McDonald's utiliza sistemas de gestão de pedidos eletrônicos e caixas registradoras automáticas para garantir a precisão e rapidez do processo.

Isso permite aos funcionários concentrarem-se em preparar os alimentos rapidamente e com precisão, garantindo que os clientes recebam os pedidos rapidamente e sem erros.

3

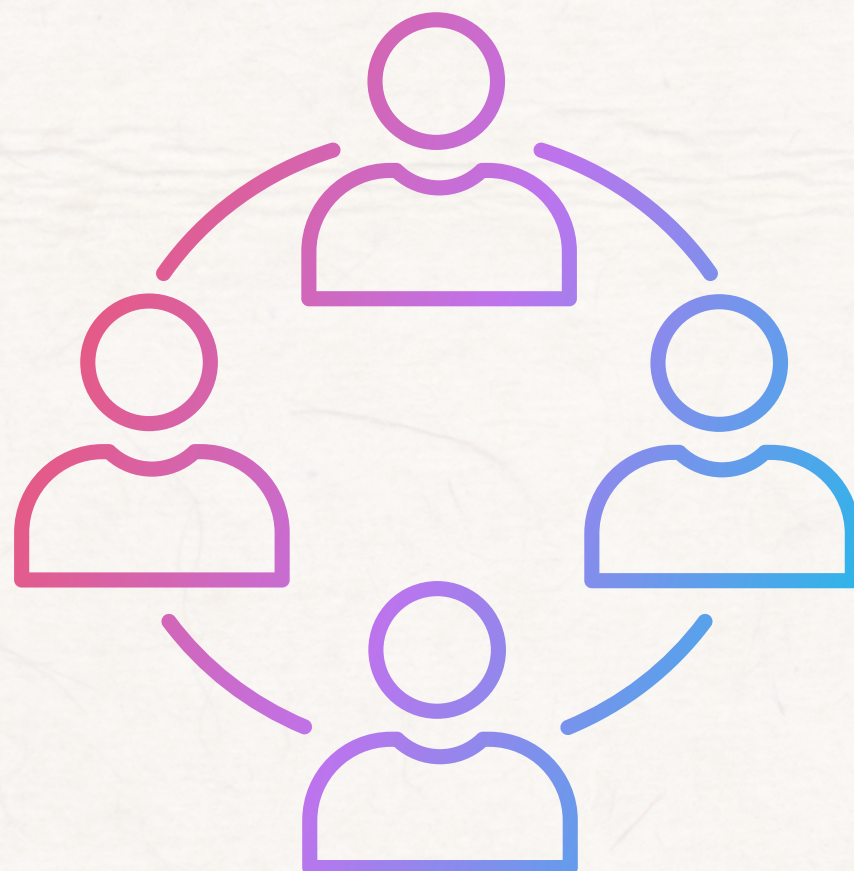
Além disso, o McDonald's tem um sistema de treino rigoroso, de forma a que os funcionários estejam sempre preparados para atender os clientes eficientemente.

Isso inclui treino regular em técnicas de preparação de alimentos, atendimento ao cliente e uso de tecnologias avançadas.



WORKFLOW

GERAL



Pedido do cliente

O cliente faz o pedido através do sistema de gestão de pedidos eletrônicos ou diretamente ao funcionário

Processamento do pedido

O pedido é registrado no sistema de gestão de pedidos e preparado para ser processado

Preparação dos alimentos

Os funcionários preparam os alimentos de acordo com o pedido do cliente, seguindo rigorosos procedimentos de higiene e segurança alimentar

Embalagem e entrega

Os alimentos são embalados e entregues ao cliente, garantindo que o produto final esteja quente e pronto para ser consumido

Pagamento

O cliente realiza o pagamento pelo pedido, através de cartão de crédito, dinheiro ou outros meios

Monitorização e Análise

A cozinha é constantemente monitorizada e os dados são analisados para identificar pontos de melhoria no processo

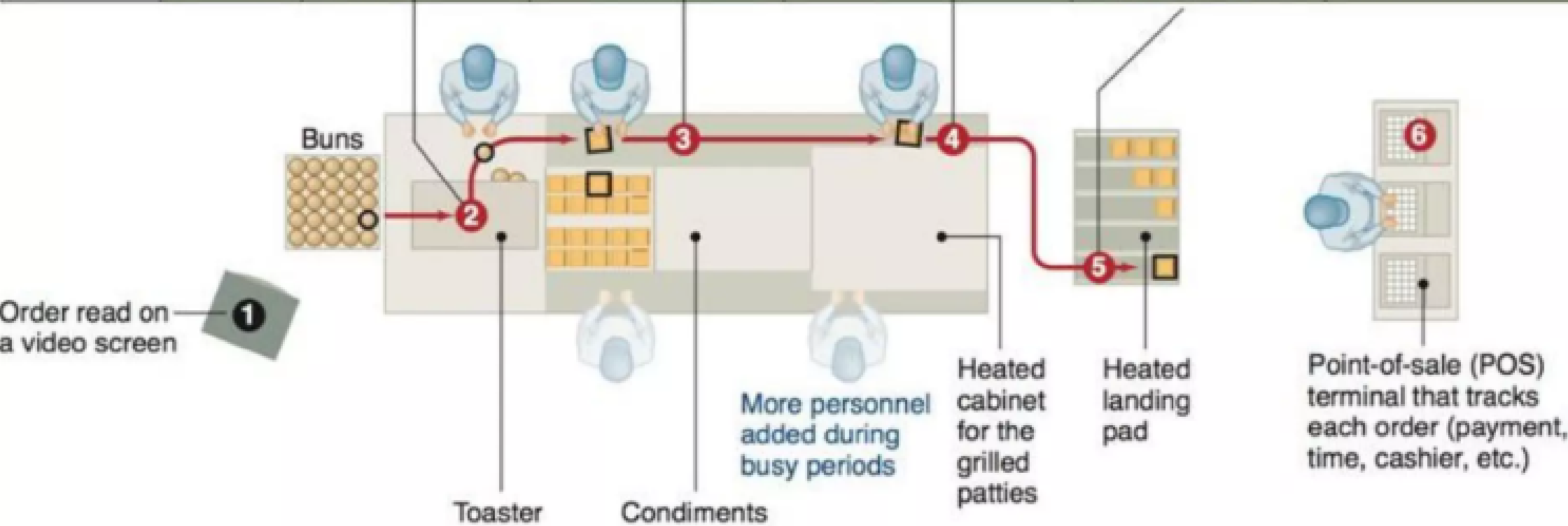
WORKFLOW NA COZINHA

COMO FUNCIONA O WOKFLOW NA COZINHA?

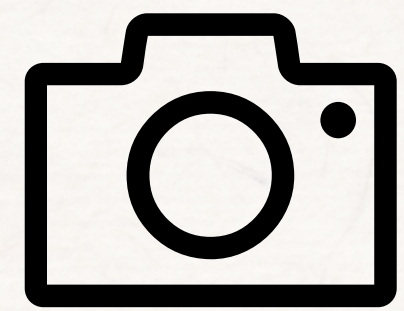
McDonald's

Mcdonald's

Elapsed time	0:00	0:11	0:31	0:45		1:30
Task time (seconds)		11	20	14	0	45
Task	1. Order	2. Bun toasting	3. Assembly with condiments	4. Wrapping of patty with bun	5. Order picked up immediately to keep it fresh	6. Customer service (order and payment)



WORKFLOW NA COZINHA



VIDEO



PERGUNTAS



Tem algum exemplo pessoal relacionado com WorkFlow ?

Qual é o tipo de WorkFlow em que a empresa McDonald's se enquadra ?



OBRIGADO

Have a
great
day
ahead.