



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

MCDONALD'S

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

MCDONALD'S

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES
BORSARI

ESTUDANTES:

FABRÍCIO SCALON DE LUCCA, RA:

1012020100284

ALLINE RIBEIRO GIL FERRAZ DOS SANTOS,

RA: 1012020100592

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	5
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	6
3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE	7
3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO	8
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	8
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	9
4. CONCLUSÃO	10
REFERÊNCIAS	11
ANEXOS	12

1. INTRODUÇÃO

O trabalho em equipe nada mais é do que o conjunto de esforços de um grupo ou sociedade que busca solucionar um problema ou agir em prol de um objetivo visando sua realização.

No contexto organizacional, esse trabalho é realizado por um grupo de pessoas, no caso, funcionários, que se dedicam a realizar determinadas tarefas impostas pela liderança. E para que ocorra tanto a decisão da meta, quanto a imposição das tarefas e a realização destas para a obtenção do que se planeja, é necessário como base, a comunicação, de grande importância para moldar e fortalecer a cultura organizacional da empresa.

Com uma boa comunicação, é possível fazer com que todos sigam na mesma direção; canalizando suas forças, ela aumenta o ganho de produtividade das equipes e a eficiência das tarefas.

Como em toda organização, a comunicação interna é um dos pilares mais importantes e podemos dividi-la em três partes:

NÍVEL ESTRATÉGICO: responsável por toda a parte administrativa da empresa;

NÍVEL TÁTICO: traduz toda a estratégia por detrás da missão, visão, valores da empresa e a transforma em ações estratégicas para o alcance de metas;

NÍVEL OPERACIONAL: é o tipo de comunicação rotineira.

E claro, não podemos nos esquecer da comunicação verbal, que permite o desenvolvimento de todas as outras. O ato de saber ouvir e saber falar, resolve e evita grande parte dos dilemas que surgem não só no ambiente de trabalho como também no dia-a-dia.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A empresa McDonald's, cuja razão social é McDonald's Corporation é a maior cadeia mundial de restaurantes de fast food de hambúrguer, servindo cerca de 68 milhões de clientes por dia em mais de 119 países através de 36 mil ponto de venda. Aqui no Brasil a empresa teve entrada em 1979, mas já tinha começados seus trabalhos em outros países em 1940 sendo iniciado como uma churrascaria por Richard e Maurice McDonald. Hoje no Brasil a rede é operada desde 2007 pela ARCOS DOURADOS COMERCIO DE ALIMENTOS LTDA, máster franqueada da marca Mcdonald's em toda América Latina.

Se CNPJ é : 24.591.651/0001-43, localizado em Barueri-Sp, na rua Al Amazonas, 253 no bairro Alphaville Industrial, CEP: 06.454-070.

Sendo a maior rede de fast food do mundo, McDonald's tem o objetivos de satisfazer seus clientes , pois são eles que é o centro daquilo que a empresa faz, tendo assim um compromisso com eles. Seus principais produtos são os hambúrgueres, cheeseburgers, frango, batatas fritas, itens de café, refrigerantes, milk shakes e sobremesas, tendo como líder o mais famoso BIG MAC. Em resposta a evolução do gosto de seus consumidores a empresa ampliou o seu menu incluindo saladas, peixes, wraps, smoothies e frutas.

3. PROJETO INTEGRADO

Nesta etapa do PI são apresentados os conteúdos específicos de cada unidade de estudo e como são aplicados no respectivo estudo de caso, utilizando para isso, uma empresa real.

3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES

A comunicação interna é necessário para um bom desenvolvimento de atividades dentro de uma organização, levando isso em consideração a empresa McDonald's tem um ótimo planejamentos sobre suas atividades e afazeres que cada colaborador deve realizar.

Fazendo assim, mesmo que sua demanda de atividades seja muito grande para cada colaborador, fica mais fácil a realização, pois cada um fica responsável por uma tarefa.

A comunicação entre seus funcionários e líderes envolve muito respeito e humildade pois efetuando assim fica mais confortável o ambiente de trabalho, e a realização de atividades fica mais rápida pois se o funcionário ou um líder estiver bem e ver que ele é importante dentro de uma empresa seu progresso evolui pois fica agradável realizar as tarefas.

Realizando dessa maneira, a empresa McDonald's tem poucas dificuldades, pois seus funcionários trabalham em harmonia e seu ambiente de trabalho é muito confortável para o trabalho em conjunto.

3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Dentro do McDonalds, para o funcionamento da empresa o trabalho em equipe é essencial para o cumprimento de tarefas diárias, mesmo com uma carga grande de tarefa, a organização do trabalho ajuda para a realização de todas sem pressão sobre seu colaborador.

Cada funcionário faz todos os tipos de tarefas dentro da empresa, imposto pelo gerente ou pessoas de cargo superior sobre os demais. Para o bom funcionamento do estabelecimento e a boa convivência interna, funcionários e chefes tem o maior respeito e humildade, isso ajuda na hora de cumprir as tarefas necessárias de cada um.

Após seu trabalho bem feito, o funcionário tem possibilidades de conquistar a graduação de funcionário do mês. Para o colaborador com mais destaque dentro da empresa, onde aquele que cumpriu suas tarefas, fez um excelente trabalho em equipe, ajudou os demais integrantes e colaborou para um ambiente mais saudável, ganha um título de “Funcionário do Mês” posto geralmente a vista dos olhos de seus clientes onde possam prestigiar seu nome e o elogiá lo .

3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Por ser uma empresa renomada, conhecida e “amada” mundialmente, o McDonald’s conta com milhões de funcionários locados em lojas espalhadas em diversos países. E se pararmos para pensar, hoje, a rede disponibiliza um horário de funcionamento diurno, noturno e em alguns lugares, os estabelecimentos permanecem abertos 24h por dia, sem pausa. Portanto, o trabalho em equipe é o que mantém a engrenagem girando e permite a satisfação da enorme clientela. Porém, como nem tudo são flores, manter algo grande em funcionamento não é nada simples, ainda mais quando tudo depende de um trabalho minucioso que deve ser bem executado por cada um que compõe a equipe, afinal, um erro e todo o resto pode “desandar” e comprometer o processo de produção.

De acordo com os próprios funcionários, umas das maiores do trabalho em equipe é a confiança, pois esse ponto envolve o lado pessoal de cada um. Quando as tarefas são distribuídas entre um grupo de pessoas, um sempre depende do outro para o resultado final. E confiar no trabalho das pessoas é particularmente difícil para pessoas que são excepcionais em seu trabalho.

3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO

Se tratando do McDonald's, podemos dizer que a comunicação é um dos pilares principais tanto na linha de produção quanto no atendimento ao cliente. No ambiente interno, onde se encontram os funcionários com a “mão na massa” produzindo, embalando, cozinhando e etc., pode-se dizer que há uma forte presença de comunicação horizontal e diagonal, pois informa de forma direta a todos os presentes independente do nível hierárquico em que se encontram e também informa a empresa como um todo, onde cada um recebe o mesmo tipo de informação, caso haja uma mudança, transmissão de alguma mensagem etc.

Já no atendimento, a comunicação e a expressão trabalham juntas, a empatia e a boa maneira de se comunicar com o cliente fazem toda a diferença. Saber se expressar pode elevar a ascensão da empresa por simplesmente conseguir cativar o cliente.

3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA

Um texto deve ser focado apenas em assuntos relacionados à empresa. Não há espaço para assuntos pessoais, portanto, há uma maior formalidade e objetividade.

Tratar de maneira mais formal os assuntos da empresa, demonstra respeito com a mesma e uma comunicação escrita auxilia muito a transmitir informações necessárias de forma correta, sem dar brecha para possíveis desvios, constrangimentos ou até mesmo piadas.

Em ocasiões onde há a necessidade de pedir um favor por exemplo, ou cobrar um devedor, fazer uma reclamação etc., é preciso educação, cordialidade e comunicar-se com firmeza, de tal modo, a comunicação escrita é a melhor opção.

3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL

Tanto no atendimento feito no balcão, quanto no sistema “drive-thru”, os funcionários se comunicam oralmente com os clientes, assim como se comunicam internamente entre si. E como dito anteriormente, a comunicação faz com que as tarefas funcionam como engrenagens, onde uma depende da outra e a comunicação oral é a mais utilizada, pois é através dela que há clareza nas palavras e a fluência da interação com diferentes públicos.

4. CONCLUSÃO

Na empresa aqui apresentada, a comunicação escrita e oral são as mais utilizadas.

Na comunicação oral, o emissor e o receptor estão presentes, é um instrumento mais que necessário para redes do tipo que fazem atendimentos como esse da empresa em questão, ou seja, de forma direta, onde o funcionário tem contato direto com o cliente.

Há também a comunicação escrita pois o McDonald's utiliza também diversos meios de comunicação midiáticos para divulgar suas propagandas.

A comunicação é a ferramenta que usamos para construir relacionamentos. Ela nos oferece a possibilidade de gerar conhecimento, entendimento, aceitação, comprometimento e ação. A comunicação é necessária e fundamental, não importa se escrita, falada ou gesticulada.

REFERÊNCIAS

<https://catracalivre.com.br/carreira/cafe-rh-o-que-podemos-aprender-com-o-diretor-de-rh-do-mcdonalds/>

<https://cnpj.rockscnpj/42591651000143/arcos-dourados-comercio-de-alimentos-ltda.html>

<https://informederendimentos.com/consulta/cnpj-mcdonalds/>

<http://www.bh1.com.br/administracao-de-marketing/mcdonalds/>

<https://www.mcdonalds.com.br/company/mcdonalds-brasil>

<https://www.mcdonalds.com.br/quem-somos>

<https://www.rhportal.com>

<https://www.revista.ibict.br>

ANEXOS

