MOKYMOSI VEIKLŲ BE KOMPIUTERIO RINKINYS

Darbo organizavimas mažoje šeimos įmonėje

Ši veikla be kompiuterio supažindina besimokančiuosius su kasdienio darbo organizavimu mažoje šeimos įmonėje, pavyzdžiui, kavinėje, parduotuvėje, svečių namuose ar tavernoje. Dalyviai naudoja realistiškas užduočių korteles (pvz., klientų aptarnavimo, atsargų valdymo, valymo, užsakymų tvarkymo) ir imituoja darbo dieną. Jie nustato užduočių prioritetus, atpažįsta didžiausio užimtumo laikotarpius ir kuria paprastas darbo eigas. Veikla ugdo organizacinius ir problemų sprendimo gebėjimus taikant informatinio mąstymo principus be skaitmeninių priemonių.

Tikslinė grupė:

- ☐ žemos kvalifikacijos suaugusieji, kurių skaitmeninės kompetencijos menkos;
- ☐ žemos kvalifikacijos suaugusieji, kurie yra įgiję ribotą formalųjį išsilavinimą ar kvalifikaciją;
- ☑ žemos kvalifikacijos suaugusieji, retai dalyvaujantys mokymosi visą gyvenimą veiklose ar mokymuose.

Mokymosi tikslai

Šios veiklos metu suaugusieji besimokantieji ugdys gebėjimus:

- suprasti, kaip organizuojama kasdienė mažos įmonės veikla;
- suskaidyti įmonės užduotis į lengviau valdomas dalis;
- atpažinti didžiausio užimtumo valandas ir darbo krūvio dėsningumus;
- teikti pirmenybę užduotims, turinčioms įtakos klientų pasitenkinimui ir pajamoms;
- kurti paprastą darbo tvarką ir procedūras, padedančias veiksmingai organizuoti darbą.

Kompetencijų sritys

a) Inovacijų kompetencijos

- ☐ Kūrybiškumas
- ☐ Kritinis mąstymas
- ☐ Problemų sprendimas
- ☐ Bendravimas
- ☐ Bendradarbiavimas

b) Informacinio raštingumo kompetencijos

- ☐ Gebėjimas rasti, suprasti ir kritiškai analizuoti informaciją

Co-funded by the European Union

CC BY NC SA

Šis projektas bendrai finansuotas Europos Komisijos programos „ERASMUS+“ lėšomis. Šiame leidinyje pateikiama tik autorių nuomonė. Nei Europos Komisija, nei SEPIE negali būti laikomos atsakingomis už šiame leidinyje pateiktos informacijos naudojimą.

Tema

Įmonės darbo organizavimas ir darbo eigos valdymas

Trukmė

90 minučių

Lygis

Pradedančiųjų

Taikomi informatinio mąstymo principai

☑ Dekompozicija
☑ Šablonų atpažinimas
☑ Abstrakcija
☑ Algoritminis mąstymas

Metodas

☑ Žaidybinimas
☑ Mokymasis sprendžiant iššūkius
☑ Bendradarbiavimu grįstas mokymasis
☑ Patirtinis mokymasis

☐ Skaitmeninio ir vaizdinio turinio interpretavimas
☐ Žiniasklaidos įtakos ir šališkumo suvokimas

c) Gyvenimo ir karjeros kompetencijos

☑ Lankstumas ir gebėjimas prisitaikyti
☑ Iniciatyvumas ir savarankiškumas
☑ Socialumas ir tarpkultūrinė kompetencija
☑ Produktyvumas
☑ Lyderystė ir atsakomybė

Mokymosi rezultatai

Atlikę veiklą suaugusieji besimokantieji geba:

- suskaidyti kasdienę įmonės veiklą į pagrindines užduotis;
- atpažinti klientų srauto ir darbo krūvio dėsningumus (pvz., didžiausio užimtumo valandas);
- sutelkti dėmesį į prioritetines užduotis, nuo kurių priklauso įmonės sėkmė;
- sudaryti paprastą, nuoseklią kasdienio darbo tvarką;
- gerinti komandinį darbą ir sprendimų priėmimą darbo aplinkoje.

Fasilitatoriaus užrašai

- Naudokite spausdintas korteles su įprastomis įmonės užduotimis.
- Sukurkite situacijas, pvz., intensyvi vasaros diena ir rami darbo diena.
- Skatinkite vaidmenų žaidimus, pvz., kasininko, padavėjo, vadovo.

Fasilitatoriai gali didinti sudėtingumą įtraukdami netikėtų įvykių (pvz., prekių trūkumą, staigų klientų antplūdį).

1 žingsnis. Užduočių skaidymas į dalis (dekompozicija)

Dalyviai gauna kasdienės įmonės veiklos užduočių korteles, pvz., parduotuvės atidarymo, maisto ruošimo, klientų aptarnavimo, atsargų valdymo, valymo, mokėjimų priėmimo.

Jų prašoma:

- sugrupuoti užduotis į klientų aptarnavimo, pasiruošimo, priežiūros ir administravimo kategorijas;
- nustatyti, kurios užduotys atliekamos prieš atidarant, darbo metu ir uždarius įmonę;
- aptarti, kurios užduotys būtinos sklandžiai įmonės veiklai.

Fasilitatoriaus pagalba:

- Užduokite nukreipiančius klausimus: „Kurias užduotis būtina atlikti pirmiausia?“, „Kurios gali palaukti?“
- Skatinkite dalyvius apmąstyti užduočių tarpusavio priklausomybę (pvz., pasiruošimą prieš aptarnaujant klientus).

Šis žingsnis padeda dalyviams sudėtingą darbo dieną suskaidyti į aiškias, lengviau valdomas dalis.

2 žingsnis. Šablonų atpažinimas

Dalyviams pateikiamos situacijos, vykstančios skirtingomis dienomis ar savaitėmis, pvz., intensyvi vasaros diena, rami darbo diena, savaitgalio klientų antplūdis.

Jų prašoma:

- atpažinti klientų srauto dėsningumus, pavyzdžiui, didžiausio užimtumo laiką (pietus, vakarus, savaitgalius);
- atpažinti, kaip darbo krūvis kinta priklausomai nuo laiko, sezono ar įmonės pobūdžio;
- aptarti, kurios užduotys tampa svarbesnės intensyviu metu (pvz., greitesnis aptarnavimas, atsargų papildymas).

Fasilitatoriaus pagalba:

- Skatinkite apmąstyti: „Kada įmonė labiausiai užimta?“, „Kokių problemų kyla didžiausio užimtumo valandomis?“
- Atkreipkite dėmesį į pasikartojančias situacijas, kurioms reikia pasiruošti.

Šis žingsnis padeda dalyviams numatyti darbo krūvio pokyčius ir atpažinti pasikartojančius veiklos dėsningumus.

3 žingsnis. Abstrakcija – dėmesys prioritetinėms užduotims

Dalyviai supaprastina darbo organizavimą, sutelkdami dėmesį į svarbiausias užduotis.

Jų prašoma:

- nustatyti pagrindines užduotis, tiesiogiai veikiančias klientų pasitenkinimą ir pajamas, pvz., klientų aptarnavimą, užsakymų tvarkymą;
- atskirti prioritetines ir mažiau svarbias užduotis;
- intensyviu metu laikinai atsiriboti nuo mažiau svarbių veiklų, siekiant išlaikyti darbo efektyvumą;
- nuspręsti, kurias užduotis galima atidėti ar supaprastinti padidėjus darbo krūviui.

Fasilitatoriaus pagalba:

- Klauskite: „Kurios užduotys svarbiausios didžiausio užimtumo valandomis?“, „Ką galima atidėti nepakenkiant įmonės veiklai?“
- Pabrėžkite prioritetų nustatymą ir sprendimų priėmimą įtemptomis sąlygomis.

Šis žingsnis padeda dalyviams sumažinti sudėtingumą ir sutelkti dėmesį į tai, kas svarbiausia veiksmingai įmonės veiklai.

4 žingsnis. Darbo eigos kūrimas (algoritminis mąstymas)

Dalyviai kuria nuoseklią darbo eigą, padedančią veiksmingai organizuoti įprastą darbo dieną.

Dalyviai turėtų:

- sukurti paprastas taisykles, pavyzdžiui, „Svarbiausias priemones paruošti prieš atidarant“, „Intensyviu metu paskirstyti vaidmenis“, „Atsargas papildyti ramesniu metu“;
- sudėlioti užduotis į aiškią seką, pavyzdžiui:
    1. pasiruošimą atidarymui (valymas, paruošiamieji darbai, darbo vietos įrengimas);
    2. aptarnavimo laiką (klientų aptarnavimas, užsakymų tvarkymas);
    3. didžiausio užimtumo valandų strategiją (užduočių pasidalijimas, pirmenybė klientams);

4. darbus uždarant (valymas, atsargų patikra, pasiruošimas kitai dienai).

Galiausiai dalyviai:

- pristato grupei savo darbo eigą;
- paaiškina, kaip jų planas gerina darbo efektyvumą ir klientų aptarnavimą;
- palygina skirtingus būdus ir aptaria patobulinimus.

Fasilitatoriaus pagalba:

- Skatinkite praktinį mąstymą: „Ar tai veiktų tikroje įmonėje?“
- Pateikite galimų iššūkių (pvz., darbuotojų trūkumo, staigaus klientų antplūdžio) ir paklauskite, kaip reikėtų keisti darbo eigą.

Šis žingsnis padeda dalyviams kurti aiškias, pakartojamas procedūras, padedančias veiksmingai valdyti darbą.

Rekomendacijos fasilitatoriui

Prieš veiklą

Pristatykite veiklą aptardami įprastas mažas šeimos įmones: kavines, kepyklas, maisto prekių parduotuves, svečių namus ar restoranus. Paklauskite dalyvių, kokios kasdienės užduotys, jų manymu, būtinos efektyviai šių įmonių veiklai. Paaiškinkite, kad veiksmingas darbo organizavimas didina klientų pasitenkinimą ir gerina darbuotojų savijautą.

Veiklos metu

Skatinkite dalyvius aptarti, kodėl vienoms užduotims reikėtų teikti pirmenybę prieš kitas. Užduokite nukreipiančius klausimus: „Kas nutiktų, jei ši užduotis būtų atidėta?“, „Kurios veiklos tiesiogiai veikia klientus?“, „Kaip pertvarkytumėte darbą intensyviu metu?“ Jei tinka, pateikite netikėtų situacijų, pavyzdžiui, darbuotojų neatvykimą, prekių trūkumą ar staigų klientų skaičiaus padidėjimą, ir skatinkite grupes atitinkamai pakeisti darbo eigą.

Po veiklos

Paprašykite kiekvienos grupės pristatyti darbo eigą ir paaiškinti, kaip per dieną paskirstytos atsakomybės. Skatinkite palyginti skirtingus būdus ir nustatyti gerąją praktiką, kuri galėtų padidinti efektyvumą. Pabrėžkite, kad informatinis mąstymas padeda organizuoti darbą: struktūruoti užduotis, atpažinti pasikartojančias situacijas ir kurti veiksmingą darbo tvarką.

UŽDUOČIŲ KORTELĖS

Darbo organizavimas mažoje šeimos įmonėje

Kortelių kategorijos

Klientų aptarnavimas | **Pasiruošimas** | **Priežiūra** | **Administravimas** | **Didžiausias užimtumas**

Prioritetų lygiai

Būtinas

Būtina – be to įmonė negali veikti

Aukštas

Svarbu – tiesiogiai veikia klientus ar efektyvumą

Vidutinis

Naudinga – galima atidėti, kai komanda labai užimta

Atspausdinkite skaidres ir sukarpykite, kad galėtumėte naudoti šioje veikloje.

Atidarykite parduotuvę

PASIRUOŠIMAS

Kada: prieš atidarant

Atrakinkite duris, įjunkite šviesas, paruoškite kasos aparatą ir darbo vietą dienai.

Prioritetas: būtinas

Paruoškite maistą ir gėrimus

PASIRUOŠIMAS

Kada: prieš atidarant

Paruoškite valgiaraščio patiekalus, papildykite prieskonių ir šaldytuvo atsargas ir parenkite virtuvę darbui.

Prioritetas: būtinas

Paruoškite stalus

PASIRUOŠIMAS

Kada: prieš atidarant

Sustatykite stalus ir kėdes, padėkite valgiaraščius bei įrankius ir paruoškite salę klientams.

Prioritetas: būtinas

Patikrinkite atsargas

PASIRUOŠIMAS

Kada: prieš atidarant

Patikrinkite ingredientų, priemonių ir produktų atsargas. Užrašykite, ką reikia užsakyti.

Prioritetas: aukštas

Pasitikite klientus

KLIENTŲ APTARNAVIMAS

Kada: darbo metu

Šiltai pasisveikinkite, palydėkite klientus prie stalo, pasiūlykite valgiaraščius ir sukurkite jaukią atmosferą.

Prioritetas: būtinas

Priimkite užsakymus

KLIENTŲ APTARNAVIMAS

Kada: darbo metu

Atidžiai išklausykite klientų užsakymus, aiškiai užrašykite ir perduokite virtuvei.

Prioritetas: būtinas

Patiekite maistą ir gėrimus

KLIENTŲ APTARNAVIMAS

Kada: darbo metu

Laiku nuneškite užsakymus prie tinkamo stalo, pasiteiraukite, ar klientai patenkinti, pasiūlykite papildyti gėrimus ar užsisakyti daugiau.

Prioritetas: būtinas

Priimkite mokėjimus

ADMINISTRAVIMAS

Kada: darbo metu

Tiksliai priimkite mokėjimus grynaisiais ar kortele, išduokite kvitus ir tvarkykite kasą.

Prioritetas: būtinas

Spręskite skundus

KLIENTŲ APTARNAVIMAS

Kada: darbo metu

Išklausykite klientą, ramiai atsiprašykite ir pasiūlykite sprendimą, pavyzdžiui, pakeitimą ar nuolaidą.

Prioritetas: aukštas

Nuvalykite stalus

PRIEŽIŪRA

Kada: darbo metu ir po darbo

Nurinkite indus ir stiklines, po kiekvieno kliento nuvalykite stalą ir paruoškite kitam svečiui.

Prioritetas: aukštas

Išvalykite virtuvę

PRIEŽIŪRA

Kada: uždarius

Išplaukite indus, nuvalykite maisto ruošimo paviršius, iššluokite ir išplaukite grindis, išneškite šiukšles.

Prioritetas: būtinas

Papildykite atsargas

PRIEŽIŪRA

Kada: ramesniu metu arba uždarius

Papildykite servetėles, prieskonius ir priemones. Perneškite atsargas iš sandėlio į aptarnavimo zoną.

Prioritetas: vidutinis

Užsakykite atsargų

ADMINISTRAVIMAS

Kada: uždarius

Susisiekite su tiekėjais ir užsakykite besibaigiančių ingredientų ar produktų.

Prioritetas: aukštas

Užregistruokite pardavimo duomenis

ADMINISTRAVIMAS

Kada: uždarius

Užrašykite bendrą pardavimo sumą, grynųjų pinigų sumą kasoje ir visas išlaidas. Parenkite finansinę suvestinę.

Prioritetas: aukštas

Paskirstykite darbuotojų vaidmenis

ADMINISTRAVIMAS

Kada: prieš atidarant

Nuspręskite, kas tądien atliks kasininko, padavėjo, virtuvės darbuotojo ar vadovo pareigas.

Prioritetas: aukštas

Suvaldykite klientų antplūdį

DIDŽIAUSIAS UŽIMTUMAS

Kada: didžiausio užimtumo metu

Teikite pirmenybę tik būtinoms užduotims. Aptarnaukite sparčiau, bendraukite su komanda ir išlikite ramūs.

Prioritetas: būtinas

Skubiai papildykite atsargas

DIDŽIAUSIAS UŽIMTUMAS

Kada: didžiausio užimtumo metu

Netikėtai baigėsi ingredientas. Greitai raskite pakaitalą arba atnaujinkite valgiaraštį.

Prioritetas: būtinas

Darbuotojų trūkumas

DIDŽIAUSIAS UŽIMTUMAS

Kada: bet kada

Neatvyko komandos narys. Perskirstykite užduotis, susitelkite į svarbiausias pareigas ir paprašykite pagalbos.

Prioritetas: aukštas