ΜΑΘΗΣΙΑΚΟ ΚΟΥΤΙ ΑΠΟΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ

Οργάνωση της εργασίας σε μια μικρή οικογενειακή επιχείρηση

Αυτή η αποσυνδεδεμένη δραστηριότητα εισάγει τους μαθητές στην οργάνωση των καθημερινών λειτουργιών σε μια μικρή οικογενειακή επιχείρηση, όπως ένα καφέ, ένα κατάστημα, έναν ξενώνα ή μια ταβέρνα. Οι συμμετέχοντες εργάζονται με ρεαλιστικές κάρτες εργασιών (π.χ. εξυπηρέτηση πελατών, διαχείριση αποθεμάτων, καθαρισμός, χειρισμός παραγγελιών) και προσομοιώνουν μια εργάσιμη ημέρα. Δίνουν προτεραιότητα στις εργασίες, εντοπίζουν πολυάσχολες περιόδους και σχεδιάζουν απλές ροές εργασίας. Η δραστηριότητα ενισχύει τις οργανωτικές δεξιότητες και τις δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων χρησιμοποιώντας έννοιες υπολογιστικής σκέψης χωρίς ψηφιακά εργαλεία.

Ομάδα-στόχος

- ☐ Ενήλικες χαμηλής ειδίκευσης με χαμηλές ψηφιακές ικανότητες
- ☐ Ενήλικες χαμηλής ειδίκευσης με περιορισμένη τυπική εκπαίδευση ή προσόντα
- ☑ Ενήλικες χαμηλής ειδίκευσης με χαμηλή συμμετοχή σε ευκαιρίες δια βίου μάθησης / κατάρτισης

Μαθησιακοί στόχοι

- Κατανόηση του πώς είναι δομημένες οι καθημερινές λειτουργίες σε μια μικρή επιχείρηση
- Ανάλυση των επιχειρηματικών εργασιών σε διαχειρίσιμα στοιχεία
- Αναγνώριση των ωρών αιχμής και τα μοτίβα φόρτου εργασίας
- Προτεραιότητα σε εργασίες που επηρεάζουν την ικανοποίηση και τα έσοδα των πελατών
- Ανάπτυξη απλών ρουτινών και διαδικασιών για αποτελεσματική οργάνωση της εργασίας

Co-funded by the European Union

CC BY NC SA

Αυτό το έργο συγχρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη του προγράμματος ERASMUS+ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Αυτή η δημοσίευση αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις των συγγραφέων της και ούτε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ούτε ο SEPIE μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Θέμα

Οργάνωση επιχειρήσεων και διαχείριση ροής εργασιών

Διάρκεια

90 λεπτά

Επίπεδο

Αρχάριο

Βήματα υπολογιστικής σκέψης που χρησιμοποιούνται

- ☑ Αποσύνθεση
- ☑ Αναγνώριση προτύπων
- ☑ Αφαίρεση
- ☑ Αλγοριθμική σκέψη

Μεθοδολογική Προσέγγιση

- ☑ Gamification
- ☑ Μάθηση με βάση τις προκλήσεις
- ☑ Συνεργατική μάθηση
- ☑ Βιωματική μάθηση

Τομείς Αρμοδιότητας

α) Ικανότητες καινοτομίας

- ☐ Δημιουργικότητα
- ☐ Κριτική σκέψη
- ☐ Επίλυση προβλήματος
- ☐ Επικοινωνία
- ☐ Συνεργασία

β) Ικανότητες Πληροφοριακής Παιδείας

- ☐ Ικανότητα πρόσβασης, κατανόησης και κριτικής ανάλυσης πληροφοριών
- ☐ Ερμηνεία ψηφιακού και οπτικού περιεχομένου
- ☐ Επίγνωση της επιρροής και των προκαταλήψεων των μέσων ενημέρωσης

γ) Ικανότητες ζωής και σταδιοδρομίας

- ☑ Ευελιξία και προσαρμοστικότητα
- ☑ Πρωτοβουλία και αυτονομία
- ☑ Κοινωνικότητα και διαπολιτισμική ικανότητα
- ☑ Παραγωγικότητα
- ☑ Ηγεσία και υπευθυνότητα

Μαθησιακά Αποτελέσματα

Με το τέλος της δραστηριότητας, οι συμμετέχοντες θα μπορούν να:

- Αναλύσουν τις καθημερινές επιχειρηματικές λειτουργίες σε βασικές εργασίες
- Προσδιορίσουν μοτίβα στη ροή πελατών και τον φόρτο εργασίας (π.χ. ώρες αιχμής)
- Επικεντρωθούν σε εργασίες υψηλής προτεραιότητας που επηρεάζουν την επιχειρηματική επιτυχία
- Σχεδιάσουν απλές ρουτίνες βήμα προς βήμα για καθημερινές λειτουργίες
- Βελτιώσουν την ομαδική εργασία και τη λήψη αποφάσεων σε εργασιακό πλαίσιο

Σημειώσεις

- Χρήση εκτυπωμένων καρτών εργασιών που αντιπροσωπεύουν τυπικές επιχειρηματικές δραστηριότητες

- Δημιουργήστε σενάρια (π.χ. πολυάσχολη καλοκαιρινή μέρα έναντι ήσυχης καθημερινής)
- Ενθαρρύνετε το παιχνίδι ρόλων (π.χ. ταμίας, διακομιστής, διευθυντής)

Οι διαμεσολαβητές μπορούν να αυξήσουν την πολυπλοκότητα προσθέτοντας απροσδόκητα γεγονότα (π.χ. έλλειψη εφοδιασμού, ξαφνική βιασύνη πελατών)

Co-funded by the European Union

Οργάνωση της εργασίας σε μια μικρή οικογενειακή επιχείρηση

Βήμα 1: Αποσύνθεση εργασιών

Στους συμμετέχοντες δίνεται ένα σύνολο καρτών εργασιών που αντιπροσωπεύουν καθημερινές επιχειρηματικές δραστηριότητες (π.χ. άνοιγμα του καταστήματος, προετοιμασία φαγητού, εξυπηρέτηση πελατών, διαχείριση αποθεμάτων, καθαρισμός, χειρισμός πληρωμών).

Καλούνται να:

- Ομαδοποιήσουν εργασίες σε κατηγορίες όπως εξυπηρέτηση πελατών, προετοιμασία, συντήρηση και διαχείριση
- Προσδιορίσουν ποιες εργασίες πραγματοποιούνται πριν από το άνοιγμα, κατά τις εργάσιμες ώρες και μετά το κλείσιμο
- Συζητήσουν ποιες εργασίες είναι απαραίτητες για την ομαλή λειτουργία της επιχείρησης

Υποστήριξη διαμεσολαβητή:

- Κάντε καθοδηγητικές ερωτήσεις όπως: "Ποιες εργασίες πρέπει να γίνουν πρώτα;", "Ποιες εργασίες μπορούν να περιμένουν;"
- Ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες να σκεφτούν τις εξαρτήσεις μεταξύ των εργασιών (π.χ. προετοιμασία πριν από την εξυπηρέτηση πελατών)

Αυτό το βήμα βοηθά τους συμμετέχοντες να χωρίσουν μια πολύπλοκη εργάσιμη ημέρα σε δομημένα και διαχειρίσιμα στοιχεία.

Βήμα 2: Αναγνώριση προτύπων

Στους συμμετέχοντες δίνονται διαφορετικά καθημερινά ή εβδομαδιαία σενάρια (π.χ. πολυάσχολη καλοκαιρινή μέρα, ήσυχη καθημερινή, βιασύνη το Σαββατοκύριακο).

Καλούνται να:

- Προσδιορίσουν μοτίβα στη ροή πελατών, όπως ώρες αιχμής (μεσημέρι, βράδυ, Σαββατοκύριακα)
- Αναγνωρίσουν πώς αλλάζει ο φόρτος εργασίας ανάλογα με την ώρα, την εποχή ή τον τύπο της επιχείρησης

- Συζητήσουν ποιες εργασίες γίνονται πιο σημαντικές σε περιόδους αιχμής (π.χ. ταχύτερη εξυπηρέτηση, ανεφοδιασμός)

Υποστήριξη διαμεσολαβητή:

- Άμεσος προβληματισμός: "Πότε είναι πιο απασχολημένη η επιχείρηση;", "Τι προβλήματα συμβαίνουν κατά τις ώρες αιχμής;"
- Επισημάνετε επαναλαμβανόμενες καταστάσεις που απαιτούν προετοιμασία

Αυτό το βήμα βοηθά τους συμμετέχοντες να προβλέψουν τις αλλαγές του φόρτου εργασίας και να αναγνωρίσουν επαναλαμβανόμενα λειτουργικά μοτίβα.

Βήμα 3: Αφαίρεση – Εστίαση σε εργασίες υψηλής προτεραιότητας

Οι συμμετέχοντες απλοποιούν τη διαδικασία οργάνωσης της εργασίας εστιάζοντας στις πιο σημαντικές εργασίες.

Οργάνωση της εργασίας σε μια μικρή οικογενειακή επιχείρηση

Καλούνται να:

- Προσδιορίσουν βασικές εργασίες που επηρεάζουν άμεσα την ικανοποίηση και τα έσοδα των πελατών (π.χ. εξυπηρέτηση πελατών, διαχείριση παραγγελιών)
- Κάνουν διάκριση μεταξύ εργασιών υψηλής και χαμηλότερης προτεραιότητας
- Αγνοήσουν προσωρινά λιγότερο κρίσιμες δραστηριότητες κατά τη διάρκεια περιόδων αιχμής για να διατηρήσετε την αποτελεσματικότητα
- Αποφασίσουν ποιες εργασίες μπορούν να αναβληθούν ή να απλοποιηθούν όταν αυξάνεται ο φόρτος εργασίας

Υποστήριξη διαμεσολαβητή:

- Κάντε ερωτήσεις όπως: "Ποιες εργασίες είναι πιο σημαντικές κατά τις ώρες αιχμής;", "Τι μπορεί να καθυστερήσει χωρίς να επηρεαστεί η επιχείρηση;"
- Δώστε έμφαση στην ιεράρχηση προτεραιοτήτων και στη λήψη αποφάσεων υπό πίεση

Αυτό το βήμα βοηθά τους συμμετέχοντες να μειώσουν την πολυπλοκότητα και να επικεντρωθούν σε ό,τι έχει μεγαλύτερη



Co-funded by the European Union

σημασία για την αποτελεσματική λειτουργία της επιχείρησης.

Βήμα 4: Σχεδιασμός ροής εργασίας (αλγοριθμική σκέψη)

Οι συμμετέχοντες δημιουργούν μια ρουτίνα βήμα προς βήμα (ροή εργασίας) για την αποτελεσματική οργάνωση της εργασίας κατά τη διάρκεια μιας τυπικής ημέρας.

Θα πρέπει να:

- Αναπτύξουν απλούς κανόνες όπως:
  - "Προετοιμάστε τα βασικά στοιχεία πριν από το άνοιγμα"
  - "Ανάθεση ρόλων κατά τις ώρες αιχμής"
  - "Ανανέωση κατά τη διάρκεια ήσυχων περιόδων"
- Οργανώστε τις εργασίες σε μια σαφή σειρά, για παράδειγμα:
  1. Ρουτίνα ανοίγματος (καθαρισμός, προετοιμασία, ρύθμιση)
  2. Περίοδος εξυπηρέτησης (εξυπηρέτηση πελατών, διεκπεραίωση παραγγελιών)
  3. Στρατηγική ωρών αιχμής (κοινή χρήση εργασιών, ιεράρχηση πελατών)
  4. Ρουτίνα κλεισίματος (καθαρισμός, έλεγχος αποθεμάτων, προετοιμασία για την επόμενη μέρα)

Οργάνωση της εργασίας σε μια μικρή οικογενειακή επιχείρηση

Τέλος, οι συμμετέχοντες θα πρέπει να:

- Παρουσιάσσουν τη ροή εργασίας τους στην ομάδα
- Εξηγήσουν πώς το σχέδιό τους βελτιώνει την αποτελεσματικότητα και την εξυπηρέτηση πελατών
- Συγκρίνουν διαφορετικές προσεγγίσεις και συζητήστε βελτιώσεις

Υποστήριξη διαμεσολαβητή:

- Ενθαρρύνετε την πρακτική σκέψη: «Θα λειτουργούσε αυτό σε μια πραγματική επιχείρηση;»
- Παρουσιάστε πιθανές προκλήσεις (π.χ. έλλειψη προσωπικού, ξαφνική βιασύνη) και ρωτήστε πώς προσαρμόζεται η ροή εργασίας

Αυτό το βήμα βοηθά τους συμμετέχοντες να σχεδιάσουν δομημένες, επαναλαμβανόμενες διαδικασίες για την

αποτελεσματική διαχείριση της εργασίας.

Καθοδήγηση Διαμεσολαβητή

Πριν από τη δραστηριότητα

Παρουσιάστε τη δραστηριότητα συζητώντας κοινούς τύπους μικρών οικογενειακών επιχειρήσεων, όπως καφετέριες, αρτοποιεία, παντοπωλεία, ξενώνες ή εστιατόρια. Ρωτήστε τους συμμετέχοντες ποιες καθημερινές εργασίες πιστεύουν ότι είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική λειτουργία αυτών των επιχειρήσεων. Εξηγήστε ότι η αποτελεσματική οργάνωση της εργασίας βελτιώνει τόσο την ικανοποίηση των πελατών όσο και την ευημερία των εργαζομένων.

Κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας

Οργάνωση της εργασίας σε μια μικρή οικογενειακή επιχείρηση

Ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες να συζητήσουν γιατί ορισμένες εργασίες πρέπει να έχουν προτεραιότητα έναντι άλλων. Χρησιμοποιήστε καθοδηγητικές ερωτήσεις όπως: «Τι συμβαίνει εάν αυτή η εργασία καθυστερήσει;», «Ποιες δραστηριότητες επηρεάζουν άμεσα τους πελάτες;" ή "Πώς θα αναδιοργανώνατε την εργασία σε περιόδους αιχμής;" Εάν χρειάζεται, εισαγάγετε απροσδόκητες καταστάσεις όπως απουσίες προσωπικού, ελλείψεις προμηθειών ή ξαφνική αύξηση των πελατών και ενθαρρύνετε τις ομάδες να τροποποιήσουν ανάλογα τη ροή εργασίας τους.

Μετά τη δραστηριότητα

Ζητήστε από κάθε ομάδα να παρουσιάσει τη ροή εργασίας της και να εξηγήσει πώς οργανώθηκαν οι ευθύνες κατά τη διάρκεια της ημέρας. Ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες να συγκρίνουν διαφορετικές προσεγγίσεις και να εντοπίσουν καλές πρακτικές που θα μπορούσαν να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα. Τονίστε ότι η υπολογιστική σκέψη υποστηρίζει την οργάνωση του χώρου εργασίας βοηθώντας τους ανθρώπους να δομούν εργασίες, να αναγνωρίζουν επαναλαμβανόμενες καταστάσεις και να αναπτύσσουν αποτελεσματικές ρουτίνες.

ΚΑΡΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Οργάνωση της εργασίας σε μια μικρή οικογενειακή επιχείρηση

Κατηγορίες καρτών

Εξυπηρέτηση πελατών

Προετοιμασία

Συντήρηση

Διοίκηση

Ώρες Αιχμής

Επίπεδα προτεραιότητας

Απαραίτητο

Πρέπει να γίνει - η επιχείρηση δεν μπορεί να λειτουργήσει χωρίς αυτό

Υψηλό

Σημαντικό - επηρεάζει άμεσα τους πελάτες ή την αποτελεσματικότητα

Μεσαίο

Χρήσιμο - μπορεί να καθυστερήσει όταν η ομάδα είναι πολύ απασχολημένη

Εκτυπώστε και κόψτε τις κάρτες στις ακόλουθες διαφάνειες για να τις χρησιμοποιήσετε στη δραστηριότητα.

Ανοίξτε το κατάστημα

ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ

Πότε: Πριν το άνοιγμα

Ξεκλειδώστε τις πόρτες, ανάψτε τα φώτα, ρυθμίστε την ταμειακή μηχανή και προετοιμάστε τον χώρο εργασίας για την ημέρα.

Προτεραιότητα: Απαραίτητη

Ετοιμάστε φαγητό και ποτά

ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ

Πότε: Πριν το άνοιγμα

Ετοιμάστε αντικείμενα στο μενού, αποθηκεύστε καρυκεύματα, γεμίστε το ψυγείο και ρυθμίστε την κουζίνα.

Προτεραιότητα: Απαραίτητη

Στήσιμο τραπεζιών

ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ

Πότε: Πριν το άνοιγμα

Τακτοποιήστε τραπέζια και καρέκλες, τοποθετήστε μενού, στρώστε μαχαιροπίρουνα και προετοιμάστε την τραπεζαρία για τους πελάτες.

Προτεραιότητα: Απαραίτητη

Ελέγξτε τα επίπεδα αποθεμάτων

ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ

Πότε: Πριν το άνοιγμα

Ελέγξτε το απόθεμα συστατικών, προμηθειών και προϊόντων. Σημειώστε τι πρέπει να παραγγελθεί εκ νέου.

Προτεραιότητα: Υψηλή

Καλωσορίστε τους πελάτες

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Πότε: Κατά τις ώρες εργασίας

Υποδεχτείτε θερμά τους πελάτες που φτάνουν, οδηγήστε τους σε ένα τραπέζι, προσφέρετε μενού και κάντε τους να νιώσουν ευπρόσδεκτοι.

Προτεραιότητα: Απαραίτητη

Λήψη παραγγελιών

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Πότε: Κατά τις ώρες εργασίας

Ακούστε προσεκτικά τις παραγγελίες των πελατών, γράψτε τις καθαρά και περάστε τις στην κουζίνα.

Προτεραιότητα: Απαραίτητη

Σερβίρετε φαγητό και ποτά

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Πότε: Κατά τις ώρες εργασίας

Φέρτε τις παραγγελίες στο σωστό τραπέζι αμέσως, ελέγξτε την ικανοποίηση και προσφέρετε ανταλλακτικά ή πρόσθετα.

Προτεραιότητα: Απαραίτητη

Χειρισμός πληρωμών

ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Πότε: Κατά τις ώρες εργασίας

Επεξεργαστείτε τις πληρωμές με μετρητά ή κάρτα με ακρίβεια, εκδώστε αποδείξεις και διαχειριστείτε την ταμειακή μηχανή.

Προτεραιότητα: Απαραίτητη

Διαχείριση παραπόνων

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Πότε: Κατά τις ώρες εργασίας

Ακούστε τις ανησυχίες των πελατών, ζητήστε συγγνώμη ήρεμα και προσφέρετε μια λύση όπως αντικατάσταση ή έκπτωση.

Προτεραιότητα: Υψηλή

Καθαρά τραπέζια

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

Πότε: Κατά τη διάρκεια και μετά το κλείσιμο

Καθαρίστε τα χρησιμοποιημένα πιάτα και ποτήρια, σκουπίστε τα τραπέζια μετά από κάθε πελάτη και επαναφέρετε για τον επόμενο επισκέπτη.

Προτεραιότητα: Υψηλή

Καθαρίστε την κουζίνα

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

Πότε: Μετά το κλείσιμο

Πλύνετε τα πιάτα, καθαρίστε τις επιφάνειες μαγειρέματος, σκουπίστε και σφουγγαρίστε το πάτωμα και πετάξτε τα απορρίμματα.

Προτεραιότητα: Απαραίτητη

Ανανέωση προμηθειών

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

Πότε: Περίοδοι ησυχίας ή μετά το κλείσιμο

Ξαναγεμίστε χαρτοπετσέτες, καρυκεύματα και προμήθειες. Μετακινήστε το απόθεμα από την αποθήκευση στον χώρο εξυπηρέτησης.

Προτεραιότητα: Μεσαία

Κάντε παραγγελίες προμήθειας

ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Πότε: Μετά το κλείσιμο

Επικοινωνήστε με τους προμηθευτές για να παραγγείλετε συστατικά ή προϊόντα που εξαντλούνται.

Προτεραιότητα: Υψηλή

Ρεκόρ ημερήσιων πωλήσεων

ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Πότε: Μετά το κλείσιμο

Καταγράψτε τις συνολικές πωλήσεις, τα μετρητά στο μητρώο και τυχόν έξοδα. Ετοιμάστε την οικονομική περίληψη.

Προτεραιότητα: Υψηλή

Ανάθεση ρόλων προσωπικού

ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Πότε: Πριν το άνοιγμα

Αποφασίστε ποιος χειρίζεται κάθε εργασία: καθήκοντα ταμία, διακομιστή, κουζίνας ή διευθυντή για την ημέρα.

Προτεραιότητα: Υψηλή

Χειριστείτε μια βιασύνη πελατών

ΩΡΕΣ ΑΙΧΜΗΣ

Πότε: Ώρες αιχμής

Δώστε προτεραιότητα μόνο σε βασικές εργασίες. Επιταχύνετε την εξυπηρέτηση, επικοινωνήστε με την ομάδα σας και μείνετε ήρεμοι.

Προτεραιότητα: Απαραίτητη

Ανεφοδιασμός έκτακτης ανάγκης

ΩΡΕΣ ΑΙΧΜΗΣ

Πότε: Ώρες αιχμής

Ένα συστατικό έχει τελειώσει απροσδόκητα. Βρείτε γρήγορα ένα υποκατάστατο ή ενημερώστε το μενού.

Προτεραιότητα: Απαραίτητη

Έλλειψη προσωπικού

ΩΡΕΣ ΑΙΧΜΗΣ

Πότε: Οποιαδήποτε στιγμή

Ένα μέλος της ομάδας απουσιάζει. Ανακατανείμετε εργασίες, επικεντρωθείτε στα πιο κρίσιμα καθήκοντα και ζητήστε βοήθεια.

Προτεραιότητα: Υψηλή