



VOIMA

– Voi hyvin matkailuyrittäjä



TYÖHYVINVOINNILLA YTYÄ YRITYKSEEN!

Keskustellen kuntoon - Työyhteisön ja työhyvinvoinnin kehittämissuunnitelma

Kehittämissuunnitelma on tarkoitettu tukemaan työyhteisön ja työhyvinvoinnin samanaikaista kehittämistä. Suunnitelma on hyvä laatia yhdessä työntekijöiden kanssa. Jos yrityksessä ei ole palkattuja työntekijöitä, on yksinyrittäjän hyvä laatia suunnitelma myös omalle toiminnalleen ja kehitettäville asioille. Kehittämistavoitteita laatiessa ja pohdittaessa keinoja niihin pääsemiseksi on hyvä huomioida myös asiakkaat. On tärkeää tunnistaa esimerkiksi, miten työyhteisön ilmapiiri, yrittäjien ja/tai työntekijöiden hyvinvointi vaikuttavat asiakaskokemukseen. Asiakaskokemukset ja asiakkailta saatu palaute vaikuttavat puolestaan työtyytyväisyyteen ja sitä kautta työhyvinvointiin.

”Keskustellen työkuuntoon” - Työyhteisön ja työhyvinvoinnin kehittämissuunnitelmaan (Loppela 2004*) liittyvä ohje on päivitetty ja kehittämistavoitteen esimerkki laadittu osana VOIMA - Voi hyvin matkailuyrittäjä -hankkeen toimenpiteitä ja se on rahoitettu REACT-EU-väliseen määrärahoista osana unionin covid-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia. *Alkuperäinen lähde: Loppela, K. 2004. Ihminen ja työ - keskustellen työkuuntoon. Työyhteisön kehittäminen työkykyä ylläpitävän toiminnan viitekehäksessä. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto.



Näin laadit suunnitelman!

Tämän työkalun avulla pääset(te) etenemään suunnitelmallisesti kaikki tarvittavat kohdat huomioiden asettamasi/asettamanne tavoitteen osalta. Kehittämissuunnitelmaan kirjataan yrityksen liiketoiminnan ja työyhteisön työhyvinvoinnin kannalta tärkeitä asioita. Suosittelemme kirjaamaan kehittämiskohteita eli kehittämistavoitteita esimerkiksi word-tiedostoon. Voit myös kirjata sovitut asiat paperille käsin kirjoittamalla. Tärkeää on kuitenkin käydä kaikki kuusi kohtaa läpi. Kehittämistavoitteita voi olla yksi tai useampi, ja jokainen kehittämistavoite kirjataan omaksi kokonaisuudekseen. Kehittämistavoitteet yhdessä muodostavat kehittämissuunnitelman.

Kirjaa ylös ensin nämä tiedot:

- **Yrityksen/organisaation nimi**
- **Osallistujien nimet;** kirjaa henkilöt, jotka ovat mukana kehittämistyössä eli laatimassa suunnitelmaa kehittämistavoitteelle eli niille asioille, joita on syytä kehittää liiketoiminnan ja työhyvinvoinnin parantamiseksi. On tärkeää, että kaikille annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa. Omalla nimellä myös sitoudutaan suunnitelman laatimiseen ja itse suunnitelmaan.
- **Päivämäärä;** kirjaa päivämäärä, jolloin suunnitelman laatiminen on aloitettu. Muista kuitenkin, ettei suunnitelman tarvitse tulla valmiiksi yhdellä suunnittelukerralla.

Seuraavaksi itse kehittämistavoitteen työstämiseen! Kirjaa ylös seuraavat tiedot:

1. Kehittämistavoite

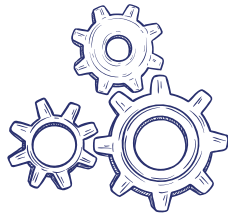
Mieti/miennä mitkä yrityksen toiminnassa (esim. asiakaspalvelu, johtaminen, esihenkilötyö, myynti- ja markkinointityö, työhyvinvointia edistävä tyhy-toiminta, jne.) on kehitettävä ja ennen kaikkea miksi. Kun tiedetään miksi jotakin on kehitettävä, on helpompaa myös pohtia keinoja kehittämiseen.

Kirjaa lomakkeelle myös työnantajan, mahdollisten työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmat. Tavoitetta asetettaessa on myös pohdittava tulevan muutoksen vaikutuksia työhyvinvointiin.



2. Konkreettiset keinot / Kehittämiskokeilu

Tavoitteen asettamisen jälkeen kirjataan ylös ne keinot, joilla tavoitteeseen halutaan päästä. Tässäkin on tärkeää huomioida kaikkien osapuolten näkökulmat ja vaikutukset työhyvinvointiin.



3. Vastuuhenkilö(t)

Kehittämistavoitteelle / kehittämiskokeilulle laaditaan aikataulusuunnitelma sisältäen myös ajankohdan, jolloin tavoite pyritään saavuttamaan. Tavoitteen saavuttamiseksi on tärkeää nimetä vastuuhenkilö(t), joiden tehtävänä on huolehtia, että kehittämisprosessi etenee. Vastuussa olevan/olevien tehtävänä ei ole yksin tehdä suunnitelmaan sovitut toimenpiteet, mutta on huolehdittava, että asia pysyy vireillä ja yhteisesti sovitut asiat toteutuvat. Jotta vastuussa olevan/olevien työ olisi sujuvaa, on tärkeää kirjata suunnitelmaan sisällytettävät asiat huolellisesti ja ymmärrettävästi.



4. Arviointisuunnitelma

Suunnitelmaan on hyvä kirjata ylös mitkä, miten ja milloin arvioidaan sekä ketkä arvioivat. Arvioinnin perusteella suunnitelmaan voidaan tehdä matkan varrella myös yhteisesti sovittuja muutoksia, jos esimerkiksi huomataan, että tavoitetta täytyy tarkentaa tai keinoja muuttaa.



5. Arviointi / Päivämäärä

Arviointia tehdään jokaisessa kehittämispalaverissa. Arviointisarakelelle merkitään arvioinnin päivämäärä. Arvioinnissa tarkistetaan, onko tavoitteeseen päästy. Arvioinnissa on hyvä pohtia myös sitä, mitkä edesauttoivat tavoitteeseen pääsemistä tai oliko jotain mikä esti asian toteutumisen. Arvioinnin myötä kehittämistavoitteelle voidaan laatia jatkotavoite, mikä kirjataan joko aikaisemman tavoitteen perään tai kokonaan uudelle lomakkeelle.



6. Muuta huomioitavaa

Tähän kohtaan lomaketta voi kirjata ne asiat, joilla on merkitystä / vaikutusta kehitettävään asiaan, mahdolliset uudet ideat kehittämiskohteiksi yms.





VOIMA

– Voi hyvin matkailuyrittäjä



Tässä esimerkki kehittämissuunnitelmaan kirjattavista asioista, jotka auttavat hahmottamaan millä tavoin prosessi voisi edetä.

Esimerkki Yritys Oy / yrittäjä Ylli Yrittäjä, Terttu Työntekijä ja Assi Ahkera / 11.11.2023

1. Kehittämiskokeilu

TARJOUSTEN LAATIMINEN TEHOKKAASTI JA LAADUKKAASTI

Lähtötilanne: Asiakas saa tarjouksen sähköpostivastauksena. Tarjouspyyntöihin vastaaminen on aikaa vievää ja lisämyynti kärsii. Jokainen tarjous laaditaan joka kerta alusta asti ja asiakkaalle annettava tieto on niukkaa.

Yrittäjä: Tarjouspohja tehostaisi tarjousten tekemistä ja työntekijöiden ajankäyttöä sekä edesauttaisi mahdollista lisämyyntiä. Hyvin laadittu tarjous antaa yrityksestä ammattimaisen ja luotettavan kuvan ja lisää kilpailukykyä.

Työntekijä: Helpottaa ja nopeuttaa työtä. Tehtävät tarjoukset ovat tasalaatuisia työntekijästä riippumatta.

Asiakas: Saa heti tarpeeksi tietoa päätöksenteon tueksi ja lisäkysymysten tarve vähenee.

Vaikutus työhyvinvointiin:

Yrittäjä tietää, millaista informaatiota yrityksestä lähtee. Yhteisesti laadittu tarjouspohja sujuvoittaa työntekoa ja antaa turvallisuutta. Reklamaatioiden määrä vähenee ja asiakkaan ostoprosessi on helpompaa ja hän tuntee itsensä tärkeäksi. Näiden seurauksena ilmapiiri työpaikalla paranee ja aikaa vapautuu muihin tärkeisiin tehtäviin. Työn laadun paraneminen vaikuttaa myönteisesti työhyvinvointiin.

2. Konkreettiset keinot / Kehittämiskokeilu

Laaditaan tarjouspohja wordilla, josta käy ilmi tarjottavat palvelut hintoineen, varaus- ja peruutusehdot, yrityksen yhteystiedot ja logo.

Tarjouspohjaa varten sovitaan yhteisesti:

- **Varausehdot;** kuinka kauan tarjous on voimassa (huomioidaan mahdolliset eriaikaisuudet eri palveluiden välillä ja mahdolliset alihankinnat) sekä peruutusehdot; millä aikataululla vahvistettu varaus on peruttavissa eri ehdoon (asiakasta voi tiedottaa tästä jo tarjousvaiheessa, jolloin asiakas tietää kuinka kauan hänellä on aikaa esim. kerätä ryhmä matkalle.)
- **Palvelukuvaukset;** millaista informaatiota on hyödyllistä antaa jo tarjousvaiheessa asiakkaan ostopäätöksen helpottamiseksi.
- Millaista **lisämyyntiä** tarjoukseen voidaan lisätä jo tarjousvaiheessa.
- **Mahdolliset kylkiäiset ja hinnanalennukset.**

Vaikutus työhyvinvointiin:

Työpaikalla kaikilla tarjouksia laativilla on samat tiedot ja ohjeistus tarjousten laatimiseksi ja asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti.

3. Vastuuhenkilö(t)

Varaus- ja peruutusehdot: Ylli Yrittäjä tammikuun 2024 loppuun mennessä.

Kylkiäiset ja hinnanalennukset: Ylli Yrittäjä helmikuun 2024 loppuun mennessä.

Palvelukuvaukset: Terttu Työntekijä ja Assi Ahkera helmikuun 2024 loppuun mennessä. Ylli Yrittäjä auttaa tarvittaessa.

Tarjouspohjan visuaalinen ilme: Ylli Yrittäjä helmikuun 2024 aikana.

Lisämyynti: Terttu Työntekijä ja Assi Ahkera maaliskuun 2024 loppuun mennessä. Ylli Yrittäjä auttaa tarvittaessa.

Uutta tarjouspohjaa testataan maaliskuun aikana ja asiakkaalle lähtevät tarjoukset viedään uudelle pohjalle huhtikuun alusta alkaen.



VOIMA

– Voi hyvin matkailuyrittäjä



4. Arviointisuunnitelma

Word-tarjouspohja:

- Kuinka pohjan asettelu toimii, kun asiakkaalle haluttuja asioita viedään pohjaan (maaliskuu 2024).
- Pysyykö tarjous kohtuullisen pituisena ja löytyykö ydinasiat nopeasti, ilman että lisämyynti ja palvelukuvaukset vievät liikaa huomioita (maaliskuu 2024).
- Pyydetään palautetta tarjousista työntekijöiltä ja asiakkailta huhtielokuun 2024 aikana. Tehdään mahdollisia korjauksia tarjouspohjaan saatujen palautteiden perusteella.
- Vastuhenkilö: Ylli Yrittäjä.

Vaikutus työaikaan:

- Pyydetään palautetta työntekijöiltä onko työ helpottunut, nopeutunut ja mitä huomioita on noussut esille.
- Vastuhenkilö: Ylli Yrittäjä, Terttu ja Assi kommentoivat, jos jotakin akuuttia ilmenee.

Vaikutus myyntiin:

- Onko myynti kasvanut.
- Onko lisämyynti kasvanut.
- Vastuhenkilö: Ylli Yrittäjä.
- Syyskuu 2024.

5. Arviointi / Päivämäärä

Arviointi tehdään lokakuussa 2024 ja siinä käydään läpi kaikki suunnitelmassa tarkastelun kohteeksi nousseet asiat. Arviointi toteutetaan yhteisessä palaverissa, niin että kaikki voivat osallistua. Arvioinnista laaditaan muistio. Päätetään mahdolliset jatkotoimet tarjouspohjaan ja tarjousten laatimiseen saatujen kokemusten perusteella.

Pohditaan myös onko muutokset lisänneet työhyvinvointia, jos on niin millä tavoin.

Kehittämistavoite oli yrityksen ensimmäinen kerta, kun sitä varten laadittiin suunnitelma. Keskustellaan miltä kehittämissuunnitelman laatiminen ja toteuttaminen tuntui. Mietitään muita mahdollisia kehittämiskohteita ja sovitaan suunnitelman laatiminen, mikäli se tuntui hyvältä.

6. Muuta huomioitavaa

Palvelukuvausten sekä varaus- ja peruutusehtojen vienti myös yrityksen kotisivuille. Voisiko asiakkaille kertoa, että olemme testaamassa uutta tarjouspohjaa. Voisi helpottaa palautteen saantia, sovitaan palautteen antoa varten kysymykset ja tapa kerätä palautteet.



VOIMA

– Voi hyvin matkailuyrittäjä



Vinkkejä työskentelyyn!

Jos työskentelyyn osallistuu kaksi tai useampi henkilö, on hyvä kiinnittää huomioita työskentelytapaan. On huolehdittava, että jokaisella on samanlaiset mahdollisuudet osallistua keskusteluun ja tulla kuulluksi ja, että kaikkia esille nousseita asioita käsitellään samantarvoisesti. Ylös kirjattavat asiat tulisi olla sellaisia, joihin kaikki tai ne henkilöt, joita asia koskee voivat sitoutua. Tämä vaikuttaa myönteisesti työmotivaatioon ja työhyvinvointiin.

Kehittämistavoitteita valittaessa ja niitä työstettäessä on hyvä noudattaa dialogista vuorovaikutusta ja keskustelua. Dialogisuuden neljä pääperiaatetta W. Isaacin (1999) mukaan ovat:

1. **Suora puhe;** Tuo julki rohkeasti mitä ajattelet ja tee se kaikkien läsnä ollessa, ei kokouksen jälkeen!
2. **Kuunteleminen;** Keskity kuuntelemaan mitä muut sanovat. Älä mieti silloin kun muut puhuvat sitä, mitä mieltä itse olet tai mitä itse aiot seuraavaksi ilmaista!
3. **Kunnioittaminen;** Vaikka et olisi samaa mieltä itse muiden kanssa, muista, että jokaisen käsitykset, kokemukset ja mielipiteet ovat yhtä arvokkaita kuin sinun!
4. **Odottaminen;** Mieti kuulemaasi. Omien näkökulmien ja käsitysten laajentaminen mahdollistuu, kun maltat aidosti pysähtyä ja miettiä kuulemaasi. Voit tarvittaessa jopa muuttaa omaa näkemystäsi verrattuna siihen, miten ajattelit ennen jonkun toisen näkemyksen kuulemista!

Alkuperäinen lähde: Isaacs, W. (1999). The art of thinking. A pioneering approach to communication in business and life. USA. Currency

Dialoginen keskustelu edellyttää harjoittelua! Aito dialogi syntyy luottamuksellisessa ja avoimessa ilmapiirissä ja rakentuu pidemmällä aikavälillä.

