



PAKKUMINE: TÖÖPROTSESSIDE JA TÖÖKOORMUSE KAARDISTUS

KONKURENTSIAMET

13.10.2025

EESMÄRK

Konkurentsiameti hinnaregulatsiooni ja tugiteenuste töökoormuse ja tööprotsesside kaardistamise projekti eesmärk on anda terviklik ja objektiivne ülevaade osakondade igapäevatööst ning töötajate töökoormuste jaotusest.

Kaardistuse käigus uuritakse erinevate ametikohtade tööülesandeid ja tööjaotust, et saada ülevaadet osakonnas toimuvatest tööprotsessidest ning aidata tuvastada võimalikke protsesside ebaefektiivsusi.

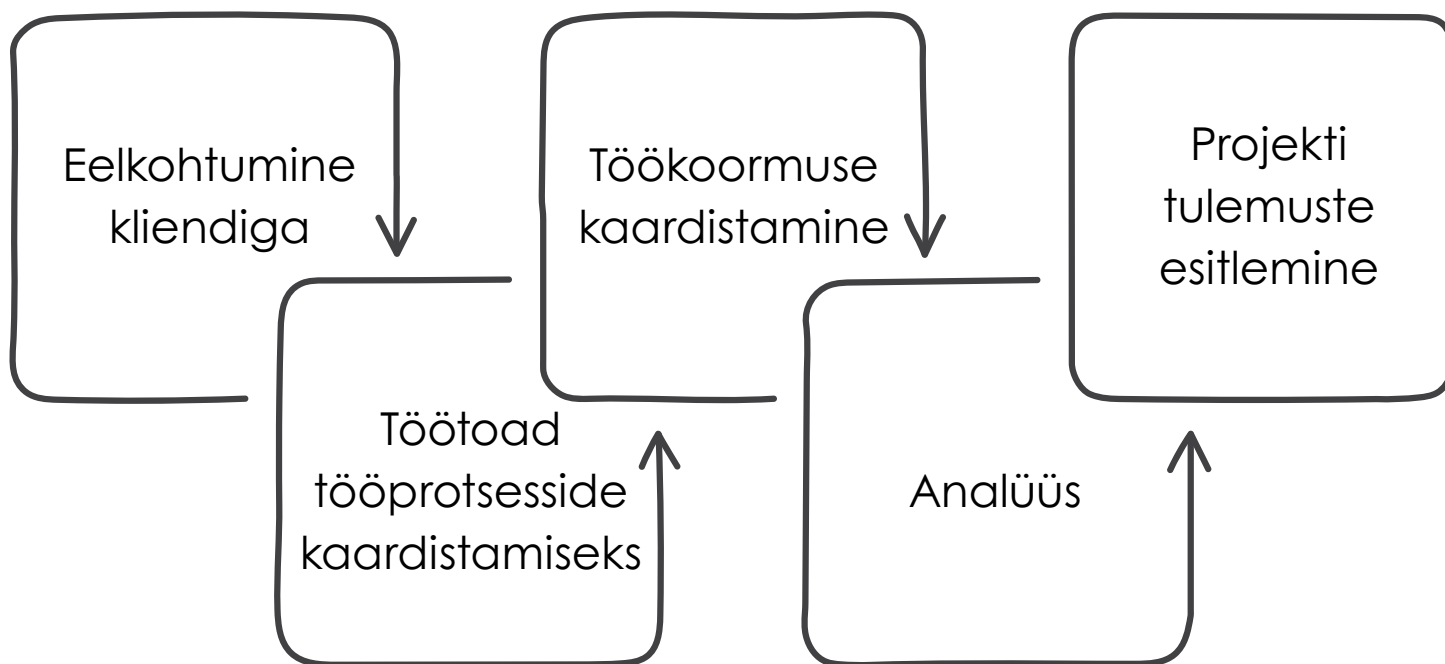
Lisaks protsesside kaardistamisele viime läbi ka valitud ametikohtadel tajutud töökoormuse kaardistamise, kus tähelepanu pööratakse nii mõõdetavale tööajale kui ka töötajate tajutud töökoormusele (mis ei pruugi alati otseselt väljenduda ajakasutuse näitajates). Töökoormuse kaardistamine aitab tuvastada töökoormuste erinevused ning nende võimalikud põhjused.

Protsesside kaardistamise ja töökoormuse hindamise tulemuste põhjal on võimalik teha sisulisi ja põhjendatud ettepanekuid töökorralduse paremaks kujundamiseks, ressursside teadlikumaks kasutamiseks ning osakondade töö efektiivsuse suurendamiseks.

Projekti lõppeesmärk on toetada tasakaalustatud ja jätkusuutliku töökoormuse kujundamist, mis aitab ennetada ülekoormust ning toetab töötajate rahulolu ja tulemuslikkust.



TÖÖPROTSESSIDE JA TÖÖKOORMUSE KAARDISTAMISE PROTSESS



TÖÖPROTSESSIDE JA TÖÖKOORMUSE KAARDISTAMISE PROTSESS

EELKOHTUMINE
KLIENDIGA

1

Kaardistame nägemuse oodatavast tulemusest ning arutame läbi projekti protsessi (ajakava, kommunikatsioon, rollid jne).

Töötuba põhitegevuste ja
võtmeprotsesside kaardistamiseks

2

TUGITEENUSTE OSAKONNA TÖÖTUBA

METOODIKA VÄLJATÖÖTAMINE JA
JUHENDAMINE

3

Töötame välja töökoormuse
kaardistamise mudelid ning
viime läbi juhendamised.

Hindamisperioodil ülesannete ajakulu
mõõtmine Tracking Time rakenduses 3-4
töönädala vältel.

4

TÖÖKOORMUSE
KAARDISTAMINE

TULEMUSTE ANALÜÜS JA RAPORTITE
KOOSTAMINE

5

Korrastame saadud tulemused ning protsessi
käigus kogutud sisendi ning koostame
kokkuvõtavad raportid ja esitlused.

Kokkuvõtte esitus ja arutelu kohtumine.

6

TULEMUSTE ESITLUS
KLIENDILE

TÖÖTUBA

Töötame koostöös projektis osalevate osakondade töötajatega tööprotsessidele kirjeldused ning vajalikud mudelid töökoormuse kaardistamiseks.

Selleks:

- töötame läbi tugiteenuste osakonna tööprotsessid ja ametikohtade tööülesanded;
- viime läbi töötoa, kus koostöös töötajatega:
 - kaardistame eri ametikohtade põhitegevused
 - valime välja tööloigud, mida on võimalik põhiprotsessidena kaardistada,
 - kaardistame põhiprotsessid (sh. vastutajad, sisendid, väljundid) ja rollide vahelised seosed, mille alusel on võimalik luua protsessiskeemid,
 - kaardistame töö sisu ja tegevused, mille alusel koostada töökoormuse kaardistamise mudelid.

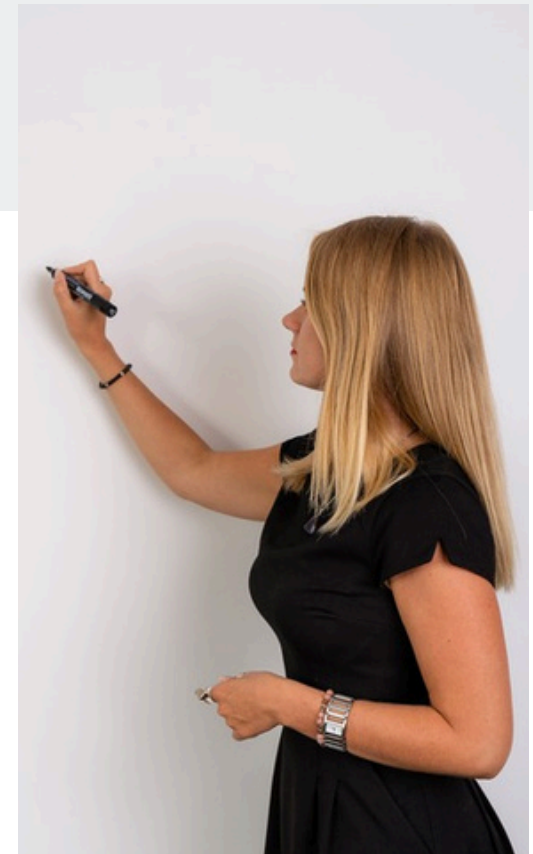


TÖÖKOORMUSE KAARDISTAMISE METOODIKA VÄLJATÖÖTAMINE JA KAARDISTAMISE JUHENDAMINE

Vastavalt valitud osakonnale või ametikohtadele on võimalik läbi viia tajutud töökoormuse kaardistamine, mille edukaks elluviimiseks on olulised selged juhised kaardistamises osalejatele, et nad saaksid võimalikult vähese pingutusega oma tööaja kasutamise hindamist läbi viia.

Selleks valmistame ette kirjalikud **juhendid** ning viime enne hindamisperioodi läbi hindamisprotsessi juhendava **online töötoa** (või loome videojuhendi). Juhendamise käigus selgitame täiendavalt projekti eesmärgi, protsessi ning viime läbi hindamismetoodika ja rakenduse kasutamise juhendamise.

Toetame ja juhendame töötajaid kogu tööülesannete ja -koormuse kaardistamise protsessi vältel.



TÖÖKOORMUSE KAARDISTAMINE

Hindamisperioodil ülesannete ajakulu mõõtmine rakenduses 3-4 töönädala vältel.

Samaaegselt ajakuluga mõõdame ka **subjektiivset töökoormust** ehk ülesannete tajutud koormust, mis võimaldab hilisemas analüüsimise etapis teha põhjalikumaid järeldusi, kui ainuüksi erinevatele ülesannete ajakulu mõõtmine seda võimaldaks.

Lisaks saadame osalejatele igal reedel lingi lühikesele (max 1 min) lisaküsimustikule, kuhu märgitakse:

1. kuivõrd sai töötaja oma tööd teostada **soovitud põhjalikkusega** (1-10 skaala)
2. kuivõrd suure osakaalu nädala planeeritud töödest pidi töötaja **edasi lükkama** (%)



Töökoormuse kaardistamiseks kasutame rakendust nimega **Tracking Time**

(www.trackingtime.co).

Mugavamaks täitmiseks võimaldab antud keskkond ühendada enda külge ka Microsoft Outlook kalendri.

TULEMUSTE ANALÜÜS JA RAPORTITE KOOSTAMINE

Korrastame, ühtlustame protsessi käigus saadud tulemused ning tegevuste käigus kogutud sisendi ning koostame kokkuvõtvad raportid ja esitlused.

Koostame:

- töötoa käigus loodud põhitegevuste ja -protsesside kirjeldused / skeemid;
- soovitusel protsesside tõhusamaks muutmiseks nii efektiivsuse kui teenusedisaini vaatepunktist.

Töökoormuse hindamise raportid sisaldavad:

- ülevaadet tööaja kasutusest töötubades loodud mudeli(te) alusel;
- ülevaadet tajutud töökoormusest ning selle mõjuritest;
- soovitusel tööprotsesside kohandamiseks, et vähendada kõrget töökoormust;
- täiendavaid tellija ja pakkuja vahel eelnevalt kokkulepitud analüüse.



TULEMUSTE ESITLEMINE

Kokkuvõtte esitlus ja arutelu kohtumine.

Kohtumisel arutame ühiselt tulemused projektimeeskonnaga läbi ning anname meie erialaste kogemuste põhjal soovitusi edasiste sammude ja parenduste elluviimiseks.



ORIENTEERUV AJAGRAAFIK

[illegible]

HINNAPAKKUMINE

	KOGUS	ÜHIK	HIND	KOKKU	KM (24%)	KM-ga
Projekti ettevalmistus ja projektijuhtimine (kohtumised, suhtlus, kooskõlastamised jne),	3	h	90.00€	270.00€	64.80€	334.80€
Tööprotsesside kaardistamise töötuba (à 6 ak.h) - tugiteenuste osakond*	1	Töötuba	1,350.00€	1,350.00€	324.00€	1,674.00€
Protsesside kirjeldamine, töökoormuse kaardistamise mudeli(te) loomine, juhendmaterjalid, töökoormuse kaardistamise keskkonna seadistamine	9	h	90.00€	810.00€	194.40€	1,004.40€
Kaardistamise keskkonna litsents, juhendamine, kaardistamise administreerimine, nädala töökoormuse küsitlused (hinnaregulatsiooni osakond)	8	in	38.00€	304.00€	72.96€	376.96€
Tulemuste analüüs, kokkuvõtted, soovitusel	14	h	90.00€	1,260.00€	302.40€	1,562.40€
KOKKU*				3,994.00€	958.56€	4,952.56€

* Pakkumise hind ei sisalda töötubade läbiviimise koha ega toitlustusega seotud maksumust

Teenuse eest tasumine toimub kahes osas:

1. töökoormuse kaardistamise mudeli ja metoodika väljatöötamise järgselt
2. projekti kokkuvõtete tegemise järgselt

TAGASISIDET MEIE KLIENTIDELT



“Rätsepaülikond”, saime seda mida ootasime. Protsess oli hästi korraldatud, saime protsessi käigus palju infot ja nõuandeid”



“Oli ilmselge, et PersonaliDisaini töötaja oli hingega asja juures kogu protsessi vältel ning soovis pakkuda Tallinna Hambakliinikule parimat võimalikku teenust.”



Vahetu ja paindlik suhtlemine. Personaalne lähenemine ja tulemustele keskendumine. Kasuks tuleb hea arusaamine meie tegevusvaldkonnast.



Arvestades tänast olukorda ning võimalusi, olen ma meie koostööga väga rahul. Olles varasemalt koostööd teinud erinevate personaliinimestega, siis hindan väga kõrgelt inimesi, kes suudavad tervikpilti näha ning anda soovitusi mida teha, mida mitte ning kuidas teha. Pean siin silmas kogu personali puudutavat – töötajate rahulolu, seadusest tulenevaid aspekte/võimalusi, värbamist ning personali vähendamist jne.

TAGASISIDET MEIE KLIENTIDELT



„Personaalne, professionaalne ja hästi paindlik lähenemine, et leida just meie ettevõttele vajalik lahendus. Meeldiv suhtlus.“

MBD.

„Võimekus süveneda kliendi poolsesse probleemi ning teha rohkem, kui oodatakse.“



„Vastutulelikkus kliendi eripäradele ja soovidele, paindlikkus ja kiirus asjade/ teenuse tegemisel, suhtluse mugavus ja kvaliteet.“



„Konkreetse raamistikuga palistatud piirangutevaba suhtlus, mida vähesed välja kannavad ja vaid üksikud efektiivselt juhivad. Teie suudate :)“

TAGASISIDET MEIE KLIENTIDELT



„Õige inimene, kes meile neid teemasid esitles. Inimesena klappis väga hästi meie inimestega. Mõni kinnisema olekuga koolitaja poleks suutnud nii hästi teemasid lahti rääkida. Praktika. Nii koduste ülesannete kui ka kohapeal tehtavate reaaleluliste ülesannete läbimängimine. Kinnistab teooriat ja annab suunised kätte, kuidas päriselt teooriat peaks kasutama. Elav arutelu. Kuigi oli palju teooriat, siis keegi ei põdenud tuua reaalsest elust näiteid ning neid ka nõ "avalikkuses" lahata.“



„Meeskond räägib koolitusest ka veel 5 päeva hiljem, järelikut mõjus ja läks korda. Mõttega kaasa tulemine ja koolituse kohandamine ettevõtte ootustele“



„Koolitusel osalejate ühele kanalile saamine, mille tulemusel tekkisid reaalsed ideed ja ettepanekud, mis võiksid tulevikus abiks olla. Positiivsus ja võime kohaneda inimeste suhtumisega. Ajakavast kinnipidamine.“



„Rahulikus tempos teemade arutamine. Kogu meie tiimi julgustamine. Tulemuseks teineteise parem mõistmine lähtuvalt isiksusetüüpidest. Koolituse stiil sobis meie omaga hästi.“

MEIE KOGEMUSED

Oleme asutatud 2013. aastal ning meie tegevuse jooksul oleme koostööd teinud peaaegu 200 ettevõttega.

Meie lähenemine põhineb põhimõttel, et protsess toimub tihedas koostöös kliendiga, kasutades erinevaid meetodeid parima võimaliku tulemuse saavutamiseks.

Meie eesmärk on leida lahendused, mille osas klient ja tema töötajad tunnevad, et need on neile parimad ning nad on valmis need ellu viima.

Kombineerides oma teadmisi ja kompetentsi erinevatest võimalikest lahendustest, suudame aidata leida sobiva mudeli ning saavutada meeskonnas koostöö põhimõtete kokkulepped.



MEIE TEENUSED



Personalijuhtimise strateegia ja protsesside disainimine



Talentide värbamine ja meeskonna kujundamine



Organisatsiooni uuringud ja töökogemuse kujundamine



Koolitused ja meeskonna töötoad

MEIE MEESKOND



HANNA JÕGI



TEGEVJUHT, STRATEEGILISE PERSONALIJUHTIMISE
KONSULTANT, KOOLITAJA JA COACH

Hanna rolliks on eelkõige ettevõtte juhtimine, organisatsioonide nõustamine ja erinevad strateegilised teenused. Lisaks teeb ta sisekoolitusi juhtimise ja personaliteemadel ning tegeleb individuaalse ja meeskondade coaching'uga.

Hanna on töötanud nii era- kui kolmandasektori organisatsioonide konsultandina alates 2006. aastast. Tema kogemuste pagasisse kuulub töö kommunikatsioonivaldkonnas, erineva iseloomuga projektide algatamine ja juhtimine, strateegiate väljatöötamine organisatsioonide jaoks ning alates 2013. aastast Personalidisain OÜ juhtimine.

Ta on lõpetanud Tartu Ülikoolis majandusteaduskonnas turunduse ja juhtimise ning sotsiaalteaduskonnas suhtekorralduse erialad. Tallinna Tehnikaülikoolis lõpetas ta personalitöö ja -arenduse eriala ning täiendas ennast töö- ja organisatsioonipsühholoogia alal. Lisaks arvukatele koolitustele on Hanna läbinud NLP Practitioner, LAB Profile Practitioner ning Erickson College'i lahenduskeskse coachingu väljaõppeprogrammid.

hanna@personalidisain.ee | +372 521 6776

MARILI VARJUND

PERSONALIJUHTIMISE KONSULTANT JA KOOLITAJA



Marili peamiseks rolliks Personalidisaini meeskonnas on organisatsioonide strateegiline nõustamine personalijuhtimise teemadel. Lisaks viib ta läbi erinevaid sisekoolitusi, nõustab individuaalselt juhte ja ka töotajaid ning värbab ettevõtetele talente.

Marili on varasemalt tegutsenud täiskasvanute koolituse valdkonnas, töötanud karjäärinõustajana ning tegelenud erinevate koolitusprojektidega ka rahvusvahelisel tasemel.

Ta on omandanud magistrikraadi Tallinna Ülikoolis andragoogika erialal, lisaks täiendanud ennast erinevate tehnikate ja meetodite osas (näiteks kovisioon, motiveeriv intervjuerimine (MI), aktiivne kaasamine).

marili@personalidisain.ee | +372 5561 3926



KONTAKT

E-mail info@personalidisain.ee
Koduleht www.personalidisain.ee
Telefon +372 521 6776
Aadress Tallinna mnt 11/2, Viljandi, 71014