KE-78-09-735-GA-C

Éagsúlacht san obair

Treoir d'fhiontair bheaga agus mheánmhéide

Oifig Foilseacháin
Publications.europa.eu

ISBN 978-92-79-12165-4

AR SON NA HÉAGSÚLACHTA
I GCOINNE AN IDIRDHEALAITHE

Tionscnamh den Aontas Eorpach

An Clár

Fostóirí na bhFiontar Beag agus Meánmhéide agus an Éagsúlacht 1

Cad é a smaoiníonn Fostóirí na bhFiontar Beag agus Meánmhéide eile faoin 'Éagsúlacht' agus cad é a dhéanann siad fúithi? 2

Cad is féidir liomsa a dhéanamh? 3

Rogha na Leideanna 4
1. Féach ar do ghnólacht 4
2. Earcaigh as stór saothair níos ilchineálaí 5
3. Faigh custaiméirí nua agus téigh isteach i margaí nua 6
4. Pleanáil an gnólacht de réir an éilimh 7
5. Cuir feabhas ar an gcumarsáid leis na fostaithe 8
6. Faigh íomhá agus clú níos fearr 9
7. Meas a bhfuil déanta agat 10
8. Faigh cuidiú agus tacaíocht 11

Comhairle bhreise 13
Liosta seiceála na hÉagsúlachta 14
Treoracha le haghaidh réimsí tábhachtacha 15
Sonraí poist 15
Sonraíocht faoin bPearsa 15
Fógairt folúntais 16
Roghnú 'an duine chirt don phost' 17
Coinneáil fostaithe 18
Margú an ghnólachta 19

Acmhainní 20

Foilseacháin ón Choimisiún Eorpach 20

Naisc agus teagmhálaí úsáideacha 20

Fostóirí na bhFiontar Beag agus Meánmhéide agus 'an Éagsúlacht'

- Tá stór lucht saothair a n-earcaíonn fiontair bheaga agus mheánmhéide (FBManna) as go traidisiúnta ag dul i laghad;*
- Is as inimirce ó thaobh amuigh den AE is mó a thiocfaidh méadú ar an daonra;
- Tá líon na ndaoine os cionn 65 bliana d'aois i gcomórtas le líon na ndaoine 'in aois fostaíochta' le dúbailt;
- Tá grúpaí ann de shaothar oilte nach n-úsáidtear agus iad ag dul i méid;
- Tá athruithe cultúir agus déimeagrafacha ag tiomáint éilimh éagsúla na gcustaiméirí.

Is é an dúshlán atá roimh gach gnólacht san Eoraip ná go bhfuil **soláthar saothair agus éilimh chustaiméara le hathrú go suntasach.**

Cuideoidh an foilseachán seo le do ghnólacht déileáil leis na hathruithe seo agus b'fhearrde thú agus an tAE é ó thaobh na hiomaíochta de – agus is príomhaidhm an Choimisiúin Eorpaigh é seo.

** De bharr aistrithe déimeagrafacha, cultúrtha agus imirceacha a théann i bhfeidhm ar an tsoláthar saothair áitiúil – príomhfhoinse earcaíochta na FBManna – chomh maith.*

Ceapadh é le tabhairt ar fhostóirí FBM smaoineamh ar mhodh níos glice faoin dóigh agus faoin áit a n-earcaíonn siad daoine agus faoi na margaí a dtéann siad isteach iontu.

Is í 'an Éagsúlacht' an bhunidé ar chúl an smaointe níos glice seo.

Is é an rud atá i gceist leis 'an Éagsúlacht' ná teagasc do ghnólachtaí sochar a bhaint as éagsúlachtaí i margadh an tsaothair agus sa bhonn custaiméirí chun feabhas a chur ar an iomaíocht agus chun déileáil le hathruithe.

Ceithre rud faoin 'Éagsúlacht' ba chóir a bhfios a bheith agat:

- Tugtar 'Bainistíocht na hÉagsúlachta', 'Cás na hÉagsúlachta ó thaobh an Ghnó de', 'Turas na hÉagsúlachta', 'Comhionannas agus Éagsúlacht', nó 'Éagsúlacht agus Cuimsiú' uirthi uaireanta;
- Ní tabhairt ar ghnólachtaí daoine a fhostú nach bhfuil de dhíth ná de dhíobháil orthu, reachtaíocht a chur i bhfeidhm ná rialúchán a mhéadú atá i gceist;
- Is é atá i gceist gnólachtaí a chur ag smaoineamh ar mhodh níos glice faoina ndéanann siad, agus cur faoi deara dóibh

glacadh le cur chuige bhainistíocht gnó níos loighiciúla, in ionad déanamh de réir na hinstinne – rud a chuireann i mbealach an phriacail gan ghá iad;

- Is cuma méad an ghnólachta agus tá sí chomh simplí agus chomh tapa agus is gá duit.

Sna codanna seo a leanas cuirfimid féachaint ar a bhfuil **Fostóirí FBM** eile ag smaoineamh agus ag déanamh faoin 'Éagsúlacht' agus molfaimid **leideanna simplí** le cuidiú leat glacadh le cuir chuige 'na hÉagsúlachta' i do ghnólacht féin, agus tabharfaimid comhairle faoin **earcaíocht**, faoi **bhainistíocht fostaithe** agus faoin **mhargaíocht**. Ar deireadh, más maith leat níos mó a fháil amach, gheobhaidh tú roinnt eagraíochtaí agus foilseacháin úsáideacha sa chuid **Acmhainní**.

Cad é a smaoiníonn Fostóirí na bhFiontar Beag agus Meánmhéide eile faoin 'Éagsúlacht' agus cad é a dhéanann siad fúithi?

Mhaoinigh an Coimisiún Eorpach staidéar i 2008 le fáil amach cad é a smaoiníonn FBManna faoin 'Éagsúlacht'.

Bhí na 27 mBallstát uile istigh sa staidéar, agus **ceistiúcháin agus agallaimh** le húinéirí/ bainisteoirí FBManna de gach earnáil agus de gach méad a bhí ann.

Cad é a smaoiníonn fostóirí FBM faoin 'Éagsúlacht'?

- Den chuid is mó **ní aithníonn siad an béarlagair** a úsáideann eagraíochtaí rialtasacha agus iad ag míniú idé na 'hÉagsúlachta';
- Mar sin féin, is amhlaidh a **dhéanann siad a lán rudaí is dual don 'Éagsúlacht'**, mar shampla solúbthacht faoi uaireanta oibre, le táirgiúlacht a chur chun cinn agus leis an fostaí ceart a fháil;
- Is féidir iad a bheith den **mhíthuairim gur clár folaigh an rialtais í an 'Éagsúlacht'** chun tabhairt orthu daoine a fhostú nach bhfuil de dhíth ná de dhíobháil orthu de bharr iad a bheith 'Éagsúil' féin;
- Go háirithe na FBManna beaga, is minic **nach dtuigeann siad na sochair a thiocfadh leis an 'Éagsúlacht' tabhairt orthu** agus téann siad i muinín 'na hinstinne' agus na bainistíochta gnó neamhfhoirmiúil a choinníonn leochaileach iad.
- Go háirithe na FBManna móra, **tá tús curtha acu cheana féin ar chur i bhfeidhm bhainistíocht na 'hÉagsúlachta'** agus tá siad ag aithint na sochair a thagann ó fheabhsú na hiomaíochta;
- Go háirithe na FBManna beaga, is féidir go smaoiníonn siad go mícheart **nach bhfuil an 'Éagsúlacht' ach do ghnólachtaí móra** agus gur an-chasta í agus go mbainfidh sí mórán ama astu (am nach bhfuil acu!);
- Go háirithe na FBManna beaga, iad siúd nár chuala trácht faoin 'Éagsúlacht', **chuir siad faoi deara go gasta go mbeadh sochar dóibh** as a cur chuige de réir bhunchiall gnó, trí fhoghlaim conas seachaint nó tabhairt faoi fhadhbanna ar tháinig siad orthu roimhe.

'Tá sí ann le déanamh cinnte go ndéanann muid gach céim i bhfostú an duine i ndóigh dháiríre agus ghairmiúil, ní le déanamh cinnte go bhfreagraíonn muid sprioc nó cuóta ar bith maidir le fostú chineál áirithe duine, agus cuidíonn sí linn meancóga a sheachaint ar an mbealach.

Cad is féidir liomsa a dhéanamh?

Sa chuid seo tugtar **leideanna simplí agus comhairle** faoina bhfuil le déanamh má tá san intinn agat glacadh le cur chuige níos dáiríre maidir leis an earcaíocht, le bainistíocht fostaithe agus leis an mhargaíocht: iad uile cuid den 'Éagsúlacht'.

Sa chéad chuid nochtar **8 leid thapa** faoina bhfuil le déanamh. Bunaítear na leideanna ar thaithí uinéirí/bainisteoirí, agus ceaptar iad chun an deis is fearr a thabhairt duit na rudaí a dhéanamh i gceart agus na ceisteanna a sheachaint a bhíonn mar fhadhb go minic ar FBManna.

Sa dara cuid tugtar **comhairle níos mionsonraithe** faoina bhfuil le déanamh maidir le déanamh cinnte go ndéantar **an earcaíocht, bainistíocht na bhfostaithe agus an mhargaíocht** i ndóigh níos dáiríre trí gníomhaíochta bunúsacha 'Éagsúlachta' a chur i bhfeidhm.

B'fhéidir go ndéanann tú cheana féin roinnt de na rudaí seo ach amháin nach dtugann tú 'Éagsúlacht' orthu nó nach bhfuil tú in ann a ndéanamh a thaispeáint **(cruthú foirmiúil)**. Agus tú ag leanúint roinnt de na moltaí seo, beidh ar do chumas **an sochar uasta** do do ghnólacht a bhaint as do chuid iarrachtaí.

Rogha na Leideanna

Ní gá na 8 bpointe a fhéachaint de réir an oird ach is dual don chéad phointe na cinn eile ina diaidh a thabhairt isteach.

1. Féach ar do ghnólacht

Cuir thart an t-am le machnamh ar nirt agus láigí do ghnólachta agus ar na bagairtí agus ar na deiseanna atá os a chomhair maidir le:

- ✔ **Lucht oibre** – scileanna, thaithí, eolas, cultúr, aois, inscne, agus eitneacht – is ó ionchur ilghnéitheach a éiríonn idéanna nua (nuálaíocht) agus talann nua.
- ✔ **Earcaíocht** – conas a dhéanann tú í, má dhéanann tú í, an bhfuil tú ag cailleadh an duine chirt nó an bhfuil an duine mícheart i bhfostú agat – an dtéann tú i muinín ar 'scéal scéil' agus ar an 'instinn' nó an bhfuil cur chuige níos foirmiúla agus níos loighiciúla agat?
- ✔ **Oiliúint** – an bhfuil sí ann, ar chóir go mbeadh sí ann, déan a mhór de fhostaithe agus spreag an mheanma, an bhfuil cláir (an stáit) ann a fhéadfadh cuidiú leat?
- ✔ **Cumarsáid** – conas atá a fhios ag fostaithe an rud atá á dhéanamh acu nó an dóigh ba chóir leo iad féin a iompar lena chéile agus leis na custaiméirí, an féidir do chách idéanna a nochtadh?
- ✔ **Stíl bainistíochta** – cé leis an fhreagracht, an féidir í a eagrú i ndóigh eile nó i ndóigh níos fearr – conas is fearr d'am agus d'fhostaithe a úsáid?
- ✔ **Custaiméirí** – an bhfuil tú ag iarraidh bunachar níos mó agus níos ilghnéithí agus an bhfuil an deis ag na cliaint a gcuid idéanna a chur isteach – cén saghas caidrimh atá agat leis na daoine a cheannaíonn uait nó a dhíolann duit?
- ✔ **Rialachán oibrithe agus an dlí** – ar mhaith leat fadhbanna a sheachaint, cuidiú saor in aisce a fháil agus conarthaí nua na hearnála poiblí a bhaint amach trí thaispeáint go bhfuil tú forghníomhach cionn is go bhfuil roinnt cur chuige maith agat?

Tosaigh leis na rudaí beaga, ní theastaíonn mórán ama, agus nuair atá tú ag smaoineamh faoi na rudaí seo **smaoinigh faoi na rudaí ba mhaith leat athrú**. Leag amach roinnt cuspóirí (m.sh. aiseolas custaiméara a fheabhsú agus custaiméireacht a fháil ó dhaoine nach mbaineann úsáid as do ghnólacht de ghnáth) agus cuideoidh na **leideanna** seo a leanas leat iad a bhaint amach.

2. Earcaigh as stór saothair níos ilchineálaí

Is iad na himní is mó ná gan fáil ar an duine ceart nó an duine mícheart a fhostú. Is é an chúis leis seo ná go n-úsáideann úinéirí '**scéal scéil**' den chuid is mó agus go ndéanann siad cinntí de réir '**an dtaitníonn**' an duine leo nó nach dtaitníonn ('an instinn').

Nuair a dhéantar cinneadh de réir luachanna pearsanta, dearcaidh agus creidimh, éiríonn fadhbanna. Is féidir go dtarraingeoidh sé ar an **duine mícheart** a fháil agus ar an **idirdhealú**.

Ach, má dhéantar i gceart an próiseas, is dóiche go bhfaighidh tú duine inmhuiníne, a bhfuil ar a chumas an obair a dhéanamh, agus a **chuirfidh go mór** leis an ngnólacht. Agus má tá tú ag iarraidh conarthaí a bhaint amach ó eagraíochtaí níos mó (go speisialta eagraíochtaí stáit), éileoidh siad ort glacadh leis an gcur chuige 'Éagsúlachta' seo cibé ar bith!

Conas a dhéanfaidh mé sin?

- ✔ Cinn ar na **scileanna** ar an **eolas** agus ar an **taithí** atá de dhíth ar an ngnólacht leis an post sainiúil a líonadh.
- ✔ Astu seo, cum: '**sonraí poist**' (an méid a bheith ar an duine déanamh agus baint amach, cúraimí agus freagrachtaí laethúla) agus '**sonraíocht faoin bpearsa**' a léiríonn na scileanna agus an taithí a theastaíonn – mura bhfuil tú cinnte, fiafraigh cuidiú (m.sh. de chomhlachas lucht trádála na háite, de thacaíocht gnó na háite, de baill eile na foirne, de do chomhlachas ceardaíochta nó gairme, den rialtas áitiúil nó go fiú cuardaigh ar an idirlíon).
- ✔ Seiceáil **nach n-eisiaitear duine ar bith** ó chur isteach de bharr gur shainigh tú sna sonraí poist go gcaithfidh siad a bheith as cúlra áirithe, as áit áirithe, nó de aois áirithe, srl. Tá coinníollacha áirithe ann ar féidir leat iad a shainiú ag brath ar an obair, a cheadaíonn an dlí má tá siad riachtanach don phost. Mura bhfuil tú cinnte fiafraigh cuidiú.
- ✔ Seachain próiseas 'scéal scéil' na hearcaíochta. Déan cinnte go gcuireann do chur chuige ar chumas **chomh lia duine agus is féidir** (agus go spreagann sé iad), (m.sh. úsáid teangacha éagsúla, suíomhanna gréasáin a bhfuil fáil orthu ag na daill agus ag na caocha, nuachtáin áitiúla, siopaí a úsáideann raon mór comhphobal, eagraíochtaí/irisí trádála nó gairme, institiúidí rialtasacha srl.).
- ✔ Sainigh go bhfuil **fáilte roimh iarratais ó gach earnáil an chomhphobail** agus go bhfuil tú ar fáil le caint go neamhfhoirmiúil faoin bpost le hiarrthóirí féideartha.

✔ Nuair atá tú ag roghnú iarratasóirí, déan cinnte go measann tú a n-iarratas de réir sonraí an phoist agus na sonraíochta faoin bpearsa, tabhair scór dóibh agus seachain breithiúnais phearsanta (m.sh. de réir na háite arb as iad, a n-aoise, méid an ama shaoir, srl.) agus ina áit sin **dírigh ar thaithí, ar inniúlachtaí agus ar scileanna.**

✔ Is é an t-agallamh an dóigh is coitianta le cinneadh a dhéanamh, smaoinigh faoin dóigh a tharlaíonn seo (m.sh. an t-am, an áit, rochtain). B'fhéidir leat **tasc nó cruacheist a bhaineann leis an bpost** a leagan amach don duine. Bíodh córas scórála de shaghas éigin agat: uimhreacha 0-10 nó grádú. Bain úsáid as seo le **measúnacht oibiachtúil** a dhéanamh faoi cé is oiriúnaí don phost. Cuir cách ag déanamh mar an gcéanna agus féach le níos mó ná duine amháin ón ngnólacht a chur isteach sa phróiseas (más féidir).

3. Faigh custaiméirí nua agus téigh isteach i margaí nua

Is gá éagsúlacht na bhfostaithe, nó ar a laghad tuiscint ar a éagsúla is féidir do chustaiméirí a bheith, chun teacht ar **bunachar custaiméirí ilghnéitheach**. D'fhéadfadh seo a bheith i dtéarmaí aoise, inscne, creidimh, eitneachta, claonta ghnéasaigh nó cumais, agus tuiscint faoi riachtanais éagsúla na gcustaiméirí.

Tá na gnólachtaí móra á dhéanamh seo le fada, **ag díriú ar mhargaí éagsúla** trí mheán úsáid a bhaint as fostaithe a bhfuil dáimh ag bunachar custaiméirí áirithe orthu agus trí mheán **seirbhísí agus táirgí a dhéanamh de réir a riachtanas**. Cuireann seo margaí nua ar fáil, neartaíonn sé dílseacht na gcustaiméirí agus méadaíonn sé láimhdeachas taobh istigh de bhunachar custaiméirí atá ann.

Ná cuir srian leat féin trí gan déileáil ach le margadh seasta aithnithe (bunaithe go minic ar dhea-chaidreamh pearsanta leis na cliaint), a fhágann tú leochaileach má athraíonn sé nó má théann sé i laghad.

Conas a dhéanfaidh mé sin?

✔ **Admhaigh ilghnéitheacht agus scála an mhargaidh fhéideartha** a bhféadann tú dul faoina bhráid (m.sh. raon aoise, claonadh gnéasach, raon eitneach, saincheisteanna faoin míchumas, cleachtaí cultúrtha na gcomhphobal éagsúil) – arbh fhéidir do tháirge nó do sheirbhís a oiriúnú ar mhodh is go dtaitneoidís le margaí nideoige eile, nó an bhfuil tú ag déanamh rud éigin arbh fhéidir go gcasann sé daoine ó do ghnólacht agus a thiocfadh leat athrú gan do chuid chustaiméirí a chailleadh? An bhfuil tú ag cur as do chustaiméirí féideartha le rud a chuirfeadh míshuaimhneas orthu?

✔ **Déan taighde ar riachtanais ábhar custaiméirí nua**; is féidir go bhfuil sé chomh simplí le féachaint ar suíomhanna gréasáin atá tiomnaithe do na comhphobail sin, ceist a chur ar chairde nó ar ghaolta a bhfuil eolas sainiúil acu ar chultúir eile, nó ceist a chur ar do chuid fhostaithe féin. Déan cinnte go bhfuil ábhar fógraíochta inrochtana agus inghlactha ag cách.

✔ De ghnáth, bíonn caidreamh i bhád níos dlúithe ag micreaghnólachtaí agus ag gnólachtaí beaga lena gcuid chustaiméirí ná a bhíonn ag gnólachtaí móra. Bain sochar as an gcaidreamh seo agus **fiafraigh aiseolas de do chustaiméirí.**

✔ **Admhaigh na sochair** atá le fáil trí mheán pearsantacht, aois, cúlra agus stíl an fhostaí a meaitseáil le custaiméirí. Nó forbair eolas pearsanta faoi na daoine a bhfuil tú ag déileáil leo ach go háirithe (más leatsa an fhreagracht seo) go dtí gur féidir dáimh a bheith agat leo. Tá duán de dhíth ort a cheapfaidh iad agus a thabharfaidh ar ais iad.

✔ **Faigh amach agus úsáid deiseanna nua na meán** (m.sh. irisí áitiúla, raidió, grúpaí sóisialta, suíomhanna gréasáin) nó bain úsáid as limistéir mar a gcruinníonn daoine (m.sh. tuismitheoirí taobh amuigh den scoil) chun an mhargaíocht a dhíriú ar ghrúpaí nua, in ionad bileoga a bhrú isteach trí dhoirse!

✔ **Déan oiliúint bhunúsach** chun cuidiú leat féin agus le fostaithe déileáil le bunachar custaiméirí ilghnéitheach. Féadann seo a bheith sa réimse ó fhoghlaim faoi chleachtaí agus faoi ghníomhaíochtaí grúpaí áirithe, go dtí cáilíochtaí agus duaiseanna ag baint le déileáil le grúpaí sainiúla (m.sh. Teanga Comharthaíochta nó úsáid teicneolaíochta le haghaidh na cumarsáide).

4. Pleanáil an gnólacht de réir an éilimh

Thar faisnéis chustaiméara a chur isteach i nós oibrithe an ghnólachta, is féidir leat riachtanais na gcustaiméirí a cheangal le straitéis ghnó: **riachtanais an chustaiméara a chur i gceartlár do phleanáil ghnó.**

Mar sin léirítear **ilghnéitheacht riachtanas an chustaiméara** taobh istigh de phleanáil ar bith chun feabhas a cur ar an ngnólacht; agus ní mór do do ghnólacht smaoineamh faoin dóigh a bhfreagróidh sé (i dtéarmaí phróifíl fostaíochta, cruthaitheachta, dearcaí, oiliúna agus riachtanais fhorbartha).

Is féidir é seo a bheith chomh sofaisticiúil agus is mian leat agus é sa réimse ó barúil an chustaiméara (faighte trí chomhrá neamhfhoirmiúil) a úsáid chun rochtain ar

tháirge nó ar sheirbhís a fheabhsú, go dtí taighde margaidh struchtúrtha a dhéanamh trí bhunachar sonraí custaiméara chun eolas a chur ar éagsúlú táirge nó seirbhíse amach anseo nó ar straitéis oiliúna do fhostaithe.

Conas a dhéanfaidh mé sin?

✔ **Fáil amach ó réimse ilghnéitheach custaiméirí (agus ábhar custaiméirí) a riachtanais** – trí chomhráite neamhfhoirmiúla nó trí shuirbhéanna níos foirmiúla (ag úsáid eagraíocht suirbhéireachta sheachtrach, b'fhéidir, nó ag forbairt do shuirbhé féin – tá suíomhanna gréasáin suirbhéireachta saor in aisce ann má tá rochtain r phoist agat ar chustaiméirí).

✔ **Cuir an fhaisnéis seo isteach i bpleanáil agus i bhforbairt an ghnólachta**: na rudaí ba mhian le daoine, féach le iad a thabhairt dóibh (de réir an chéill eacnamaíoch) ó pheirspictíochtaí éagsúla go dtí go bhfuil athruithe i do ghnólacht oiriúnach do réimse ilghnéitheach éilimh an mhargaidh agus nach eisiann siad ábhar custaiméirí (más féidir).

✔ **Féach le coinneáil a leithéid seo de aiseolas le do phleananna go rialta**, tá córas foirmiúil inrochtana cumarsáide seachtraí ag gnólachtaí áirithe bunaithe ar aiseolas custaiméara tríd an idirlíon, ach tá gnólachtaí eile ann a théann i muinín ar chomhráite rialta agus, b'fhéidir, ar cheistiúchán bliantúil faoi choinne aiseolais agus idéanna nua ó chustaiméirí (na cinn atá ann cheana agus na cinn nua).

✔ **Má athbhreithníonn tú do ghnólacht go rialta, cuir an t-aiseolas seo ann**, nó cuir san áireamh é agus tú i mbun nósanna imeachta rialta eile (m.sh. i ndiaidh duit déileáil le cuntais bhliantúla nó le measúnuithe shreabhadh airgid ráithiúla) go dtí go mbíonn sé mar pháirt den ghnáthamh agat.

5. Cuir feabhas ar an gcumarsáid leis na fostaithe

Cé go mbaineann FBManna, agus micreaghnólachtaí go háirithe, sochar as cur chuige neamhfhoirmiúil solúbtha maidir le bainistíocht na bhfostaithe de ghnáth, **is féidir go mbeadh an stíl neamhfhoirmiúil seo ina fadhb** do bhaill fhoirne áirithe nach féidir leo lámh a bheith acu ann. Ní thugtar faoi deara é seo mura dtugtar faoi i ndóigh níos foirmiúla, ach ní gá go mbíonn seo casta, ach struchtúrtha agus loighciúil.

Cé gur minic a bhíonn deis ag bainisteoirí gnólachtaí beaga agus micreaghnólachtaí dul i dteagmháil lena gcuid fostaithe go laethúil, **tá cur chuige struchtúrtha faoi choinne na teagmhála sochrach**, mar chothaíonn cumarsáid inmheánach shoiléir malartú idéanna, eolais, faisnéise, agus seachnaíonn sí fadhbanna.

Conas a dhéanfaidh mé sin?

✔ **Cruinnithe rialta na bhfostaithe**. Is féidir fócas gnó nó fócas sóisialta a bheith acu, ach déan cinnte nach n-eisiaitear duine ar bith mar gheall ar an am nó ar an áit. Más féidir, tá sé tábhachtach na cruinnithe a bheith struchtúrtha, agus clár oibre comhaontaithe leo (a cuireadh thart roimh ré), agus iad faoi stiúradh faoi choinne **chead cainte cothrom cóir**. Murar féidir na nósanna imeachta seo, féach le ham rialta a chomharthú ach go háirithe, go fiú beagán nóiméad, nuair a fhéadann an fhoireann cruinniú agus ionchur a thabhairt faoi shaincheist áirithe.

✔ Sa chás nach bhfuil cruinnithe foirmiúla na bhfostaithe indéanta, **spreag an fhoireann idéanna a mholadh**, gan ainm más gá, de chaint bhéil nó i scríbhinn (m.sh. clár feasacháin, bosca moltaí).

✔ Má bhíonn fostaithe ag cruinniú go foirmiúil nó go neamhfhoirmiúil cheana féin, mar shampla ag measúnuithe nó ag cóisirí, **bain úsáid as na deiseanna seo le haiseolas na bhfostaithe a fháil.**

✔ Déan cinnte i gcónaí nuair a táthar ag déileáil le ceisteanna íogaire, nó nuair a bhfuil na fostaithe á iarraidh, **go gcosnaítear an rúndacht.**

6. Faigh íomhá agus clú níos fearr

Bain úsáid as do thiomantas do chur chuige na 'hÉagsúlachta' (m.sh. níos custaiméir-íogaire) mar uirlis ghnó le feabhas a chur ar do chlú agus le gnó a bhaint amach, go háirithe ó ghnólachtaí móra agus ó eagraíochtaí na hearnála poiblí.
Do mhicreaghnólachtaí, is ionann an chuid seo den 'Éagsúlacht' agus do féin a thaispeáint mar dea-fhostóir (fiú más amhlaidh atá tú cheana féin) trí mheán bheagán cáipéisíochta a bheith agat mar fhianaise, agus ardóidh seo do phróifíl agus do chlú.

Is minic a iarrann gnólachtaí móra na hearnála príobháidí agus eagraíochtaí poiblí (rialtais) ar mhicreaghnólachtaí agus ar FBManna faisnéis a chur isteach ar na **beartais 'Éagsúlachta'** atá acu agus iad ag cur tairisceana isteach ar chonradh. Cruthaíodh gur fearr an seans ag gnólachtaí conarthaí a bhaint amach agus na beartais (cur chuige) seo a bheith acu.

Conas a dhéanfaidh mé sin?

✔ **Forbair beartais (cur chuige) 'Éagsúlachta' fhoirmiúla, más bunúsach féin iad**. Ciallaíonn seo go bhfuil sé tábhachtach tuairisc a bhreacadh ar a ndéanann tú, fiú má dhéanann tú cheana féin a lán de na rudaí a mholtar anseo: ach coinnigh simplí é. Mar shampla, cuir suas comhartha beag ina sainítear do thiomantas don dínit san obair nó scríobh liosta

leathanaigh de na rudaí a dhéanann tú cheana agus tú i mbun na hearcaíochta nó na hoiliúna. Má dhéanann tú é, bíodh an fhianaise agat.

- ✔ Thig leat dul thairis sin trí mheán **cuspóirí a leagan síos maidir lena bhfuil tú ag iarraidh baint amach**. Liosta gearr de na rudaí ar mhaith leat déanamh i rith an bhliain dár gcionn (spriocanna), b'fhéidir, cumtha le cuidiú na bhfostaithe (m.sh. déileáil le ceist na hoibre solúbtha timpeall ar laethanta saoire reiligiúnacha).

- ✔ Má tá **oiliúint** á pleanáil agat, taispeáin an dóigh a chuimsíonn sí **ceisteanna na 'hÉagúlachta'** (go fiú foghlaim faoi chleachtaí cultúrtha éagsúla ábhar custaiméara nua) agus breac nóta de le haghaidh do thuairisce.

- ✔ Má **d'earcaigh** tú daoine nó má tá tú ag smaoineamh ar daoine a earcú, scríobh a bhfuil déanta agat le **cur chuige na 'hÉagsúlachta'** a leanúint, is mar fhianaise é seo, ach is féidir leat feiceáil cad ar éirigh leis chomh maith agus é a dhéanamh an athuair nó a fheabhsú.

- ✔ Má tá **lámhleabhar nó treoirlínte ginearálta** agat, cuir isteach ráitis 'Éagsúlachta' ann/inti. Thig le micreaghnólachtaí ráiteas gearr a tháirgeadh ina ndeirtear go bhfuiltear i mbun na 'hÉagsúlachta' agus an dínit san obair a chur chun cinn san ionad oibre. Is féidir é seo a chur i bhfocail le bheith oiriúnach don ionad oibre agus beidh sé mar pháirt de do bhunachar fianaise.

- ✔ Is féidir do FBManna **monatóireacht agus tuairisc a dhéanamh ar fhaisnéis faoi fhostaithe agus faoi chustaiméirí** le réimse na ndaoine a fostaíodh agus a freastalaíodh a lorg. Bheadh seo ina bhunlíne do straitéis, in éineacht le hathbhreithniú bliantúil le dul chun cinn a mheas. Mar sin féin, maidir le micreaghnólachtaí bheadh sé chomh húsáideach céanna féin sainiú go bhfuil sé ar eolas agat **réimse na ndaoine** a ndéileálann tú leo (m.sh. sean, óg, cúlra, fireann, baineann, srl.) agus an méid a chuireann siad leis an ngnólacht. Ní féidir nó dleathach i gcónaí miontuairiscí a bheith agat faoi chách.

7. Meas a bhfuil déanta agat

Mar gach rud a dhéanann tú a chuireann i bhfeidhm ar do ghnólacht, tá sé tábhachtach **smaoineamh ar an tionchar a bhí aige agus ar an gcostas** (am, iarracht, acmhainní). Mar an gcéanna leis na leideanna seo; nó mura ndéanfaidh ní fheicfidh tú sochar na rudaí a rinne tú nó, b'fhéidir, gur fhéach tú le barraíocht a dhéanamh ró-luath.

Ba chóir don mheasúnú a bheith ina phróiseas comhpháirteach (más féidir) chun cuidiú le húinéirí, le bainisteoirí agus le fostaithe tuiscint cén fáth atáthar i mbun na gcur chuige seo. Is maith an rud measúnú a dhéanamh ar an méid a tharla chomh maith chun daoine a choinneáil sa phróiseas, chun cur chuige a spreagadh amach anseo agus chun dearcaí a athrú.

Conas a dhéanfaidh mé sin?

- ✔ Sula nglacann tú le cur chuige a liostáiltear anseo agus ina dhiaidh, **smaoinigh ar an sochar ar mhaith leat baint amach as duit féin agus don ghnólacht** (m.sh. feabhas ar chaidreamh foirne, méadú ar tháirgiúlacht, ionad oibre níos sona, bunachar custaiméara níos mó, srl.). Ansin beidh tú in ann breithiúnas a dhéanamh ar a thionchar i dtaca leis an súil a bhí agat. Is féidir é seo a dhéanamh i ndóigh an-sainiúil le **foireann shoiléir spriocanna** a bhaineann le láimhdeachas agus le déimeagrafaic do chuid mhargaí, nó trí mheán **aiseolas a fháil ó d'fhoireann** ag amanna éagsúla le tuairim a fháil ar a meanma.

- ✔ **Smaoinigh ar ar chuir tú isteach sa phróiseas i dtéarmaí ama agus acmhainní**. D'fhéadfadh sé bheith chomh simplí agus na leideanna seo a léamh ar feadh bheagán nóiméad agus cinneadh ar chaint leis an bhfoireann, go dtí glacadh le pacáiste iomlán mheasúnuithe agus bhunlínte 'Éagsúlachta' do do ghnólacht.

- ✔ Ansin thig leat smaoineamh faoi **na sochair i gcomórtas leis na hacmhainní** a chuir tú isteach. I measc na sochar is féidir go bhfuil: réitigh maidir le folúntas a líonadh, déileáil leis an neamhláithreacht, rochtain ar mhargaí nua, feabhas ar an bhfeidhmíocht i margaí a bhfuil fáil orthu cheana, roctain ar thalann, a mhór a dhéanamh den fhoireann atá ann, méadú ar an nuálaíocht nó ar an gcruthaitheacht nó feabhas ar chlú an ghnólachta.

8. Faigh cuidiú agus tacaíocht

Ar fud an bhróisiúir seo tá **réim moltaí** faoi na rudaí a bhféadtar a dhéanamh le saghas cur chuige i dtreo na 'hÉagsúlachta' a bhaint amach, ach go cinnte níl gach freagairt ann. Má mhothaítear go bhfuiltear ag streachailt le tuiscint cad atá le déanamh nó má táthar ag iarraidh dul níos faide leis na saincheisteanna, ansin caithfear cuidiú a fháil agus tá a lán cuidithe le fáil.

- ✔ Le comhairle inmhuiníne a fháil gabhann formhór na n-úinéirí i gcomhairle **a gcuntasóra, a gcomhairleoir airgeadais, a ndlíodóra nó gaoil dhlúith**. Ach tá a lán institiúidí poiblí agus príobháideacha eile a thairgeann cuidiú gairmiúil; saor in aisce nó ar mionchostas den chuid is mó.

- ✔ Tá **bardais, eagraíochtaí trádála, comhlachais lucht trádála, líonraí úinéirí gnólachtaí, ceardchumainn agus eagraíochtaí gairme** ina bhfoinse an úsáideacha eolais, go háirithe má bhíonn tú ag íoc as a gcuid seirbhísí cheana féin agus teagmháil rialta eadraibh.

- ✔ Ina lán casann féadfaidh tú **cuardach ar an idirlíon** agus teacht ar an ábhar atá de dhíth agat (in aisce) agus gheobhaidh tú roinnt nasc tábhachtach sa bhróisiúr seo chun eolas a bhealaigh a thabhairt duit.
- ✔ Baineann roinnt FBManna úsáid as **comhairleoir gnó** as a n-institiúid airgeadais (banc nó urra) agus is féidir go bhfuil **uinéirí agus bainisteoirí eile gnólachta** ina bhfoinse úsáideach comhairle.
- ✔ Bíodh conradh a bhfuil muinín agat as mar thosú agat agus faigh amach cé atá **san áit is fearr le cuidiú leat** nó féach ar na **hacmhainní** ag deireadh an bhróisiúir seo agus lorg eolas teagmhála d'eagraíocht trádála nó do chomhlachas lucht trádála i do cheantar féin. Tá a lán faisnéise le fáil in aisce, agus ise ba chóir duit a úsáid ar dtús!
- ✔ Ag cruinnithe gnó áitiúla nó ag aontaí trádála thig leat **do bharúlacha a phlé le húinéirí eile**, le bainisteoirí nó le hábhar conraitheora. Lorg líonraí gnólachtaí i do cheantar nó bain úsáid as slabhraí an tsoláthair agat chun eolas a fháil ó ghnólachtaí eile.
- ✔ B'úsáideach leat, b'fhéidir, riachtanais do ghnólachta a phlé le duine atá **seachtrach don ghnólacht** (m.sh. líonra áitiúil thacaíocht gnó) a bheidh in ann do ghnólacht a fheiceáil le 'súile' nua (agus neamhspleácha).
- ✔ Do mhicreaghnólachtaí agus dóibh siúd nach bhfuil ról foirmiúil Acmhainní Daonna acu, déan cinnte nach lorgann tú cuidiú nach labhraíonn ach faoi chur chuige 'Éagsúlachta', ach cuidiú **a cheanglaíonn an cur chuige agus na sochair** a d'fhéadfadh sé tabhairt ar do ghnólacht trí chomhairle shainiúil phraiticiúil.
- ✔ Má bhaineann tú feidhm as duine sainiúil taobh amuigh den ghnólacht a thairgeann tacaíocht, tabhair air **coinneáil leis an bpróiseas** maidir le athrú ar bith (m.sh. bheith i do pháirt de phróiseas an agallaimh) a chur i bhfeidhm agus measúnú a thabhairt faoi cé chomh rathúil is a bhí an cur chuige.
- ✔ **Pléigh cineálacha cur chuige agus saincheisteanna** le fostaithe agus le cairde.

Comhairle bhreise

Do na gnólachtaí siúd atá ag iarraidh **faisnéise níos mionsonraithe** ar conas dul i gceann na 'hÉagsúlachta' nó ar conas leanúint ar aghaidh lena bhfuil i mbun acu ('Turas na hÉagsúlachta'), tá **liosta seiceála na hÉagsúlachta agus treoracha le haghaidh réimsí tábhachtacha** thíos anseo a thabharfaidh níos faide ar an mbealach seo thú agus tá níos mó eolas iontu ar na 8 leid a cuireadh síos orthu roimhe seo.

Liosta seiceála na hÉagsúlachta

Is teimpléad bunúsach é seo le húsáid má tá tú ag iarraidh athbhreithniú a dhéanamh ar do ghnólacht maidir le **ceisteanna sainiúla faoin 'Éagsúlacht'**, cuideoidh sé leat tuiscint a bhfuil tú ag déanamh cheana agus a bhfuil le déanamh agat. Tugtar **'Anailís ar Riachtanais na hÉagsúlachta'** air uaireanta.

	Réamhrá	
1.	Inis éirim d'aidhme chun éagsúlacht do lucht oibre a mhéadú	
2.	Cruthaigh straitéis nó pleananna chun an éagsúlacht a bhaint amach	
3.	Tarraing isteach na fostaithe ar mhodh is go dtuigfidh go maith iad agus go bhfuil ionchur acu	
4.	Bailigh faisnéis faoina bhfuil tú chun déanamh agus déan monatóireacht uirthi	
	Margaíocht	
5.	Cuir d'aidhmeanna faoin éagsúlacht chun cinn do do chuid custaiméirí agus do ábhar custaiméara	
6.	Oil fostaithe ar dhéileáil le grúpa custaiméirí níos fairsinge	
7.	Glac leis na taictící riachtanacha chun teacht ar bhunachar custaiméara níos fairsinge	
8.	Faigh aiseolas ó na custaiméirí agus meas barúlacha agus faisnéis	
9.	Faigh amach tionchar an dhlí ar do fhreagracht do na custaiméirí	
	Earcaíocht	
10.	Inis éirim d'aidhme agus pleanáil daoine a earcú as líon lucht saothair níos fairsinge	
11.	Iniúch an tacaíocht atá le fáil agat chun tacú le do phlean earcaíochta (m.sh. eagraíochtaí stáit nó poiblí)	
12.	Cruthaigh, meas agus athraigh (más gá): Sonraí poist/sonraíochtaí faoin bpearsa Fógraí poist Cáipeisíocht iarratais Cur chuige roghnaithe agus agallaimh Conarthaí agus téarmaí tagartha	
13.	Cuir oiliúint ar earcaíocht ar fáil do gach duine a bhfuil lámh aige sa phróiseas	
14.	Téigh i mbun na n-athruithe riachtanacha san ionad oibre do fhostaithe nua	
15.	Cuir i gcomparáid faisnéis ar iarratasóirí agus meas í	
16.	Faigh amach tionchar an dhlí ar do fhreagracht do na fostaithe	
	Coinneáil Fostaithe	
17.	Déan cinnte go bhfuil ionadaíocht do fhostaithe sa ghnólacht	
18.	Déan cinnte go bhfuil deiseanna (m.sh. oiliúint, ardú céime) oscailte do chách	
19.	Cuir urraim agus dínit chun cinn i measc na bhfostaithe	
20.	Bailigh agus meas faisnéis ar fhostaithe maidir le céim	
21.	Gníomhaigh i gcoinne an chiaptha agus an idirdhealaithe	
22.	Más gá, oibrigh in éineacht leis na fostaithe le dálaí solúbtha a ligean	

Ainm an Ghnólachta	
Sínithe ag	
Céim	
Dáta	
Síniú	

Treoracha le haghaidh réimsí tábhachtacha

Sonraí poist

Leag amach príomhrólanna agus príomhchúraimí an fholúntais le cuidiú leat an duine ceart a earcú.

- ✔ **Déan liosta de na cúraimí a bheidh i gceist sa phost dar leat** (ach 10 mír ar a méad, ná cuir isteach gach sonrú agus dul thar fóir le 20 mír).
- ✔ Agus tú ag liostáil na bpríomhchúraimí, **dírigh ar ghníomhaíochtaí seachas ar théarmaí ginearálta** mar 'glacadh le freagracht ar' srl..
- ✔ **Coinnigh simplí é ó thaobh teanga de** agus ná húsáid téarmaí doiléire.
- ✔ **Seachain rud ar bith a chuirfeadh duine ó chur isteach** cé go bhfuil sé ar a chumas an obair a dhéanamh.
- ✔ Seachas sainiú conas atá an obair le déanamh, **cuir in iúl go soiléir cén táirge atá tú ag iarraidh ón bhfostaí.**
- ✔ **Cuir in iúl go soiléir céim an fholúntais**, agus cuir san áireamh freagrachtaí bainistíochta ar bith agus cé a bheidh i gceannas ar an duine.
- ✔ Más oiriúnach, **sainigh na torthaí agus an t-aschur atá tú á n-iarraidh.**
- ✔ **Ná cuir isteach ceisteanna an-sainiúla**, mar ghrádaí fostaíochta nó uaireanta oibre, arbh fhéidir leo athrú agus dul i bhfeidhm ar an lucht oibre iomlán, mar chiallaíonn seo go mbeidh ort sonraí poist gach aon duine a athrú. Ach ba chóir iad seo a choinneáil i **gcáipéis ar leith** (lámhleabhar), ar mhodh is nach mbeidh ort é a athrú ach uair amháin.

Sonraíocht faoin bpearsa

Bain úsáid as seo le tréithe an fhostaí riachtanaigh a shainmhíniú.

- ✔ **Coinnigh simplí é ó thaobh teanga de** agus ná húsáid téarmaí doiléire.
- ✔ **Seachain rud ar bith a chuirfeadh duine ó chur isteach** cé go bhfuil sé ar a chumas an obair a dhéanamh.
- ✔ **Sainmhínigh go soiléir scileanna, eolas agus taithí** seachas cáilíochtaí sainiúla – ná sainigh iad seo ach amháin má tá siad riachtanach don phost de réir an dlí.
- ✔ **Iarr fianaise de thaithí rathúil**, ní gá an uair a fuair í a iarraidh.
- ✔ **Bí réasúnach faoi na riachtanais.** Ná múscail dóchas baoth faoi nádúr na hoibre agus ná meas castacht na gcúraimí faoina luach.

- ✔ Seachain ráitis ghinearálta faoi **thréithe an chineál duine atá de dhíth ort** dar leat ach atá bunaithe ar do mhíniú pearsanta, mar shampla: 'an greann' nó 'iontaofa, in ann déileáil leis an strus'.
- ✔ **Seachain trácht ar an aois nó ar chineál duine** (m.sh. in inmhe, le léargas amach).
- ✔ Ná déan dearmad nach ionann **soghluaisteacht** agus cumas tiomána.
- ✔ Ceadaigh **taithí ábhartha ó cibé ar bith páirt den tsaol**, ní amháin ó fhostaíocht roimh ré.

Déan cinnte go sainíonn tú cé hiad na riachtanais **'Ríthábhachtacha'** agus cé hiad na cinn **'Úsáideacha'.** Mura bhfuil an chritéir 'Ríthábhachtach' ag an iarratasóir, is féidir é a chuileáil.

Déan cinnte go bhfuil na hiarratasóirí in ann **rochtain** ar an bhfaisnéis seo uile agus go **dtuigeann** siad í go furasta; murar amhlaidh tá an t-am curtha amú agat.

Fógairt folúntais

Déan cinnte go gceanglaítear go díreach le Sonraí an phoist agus leis an Sonraíocht faoin bpearsa.

- ✔ **Coinnigh simplí é ó thaobh teanga de** agus ná húsáid téarmaí doiléire, ná húsáid ach téarmaí atá ábhartha don phost agus **seachain caint a chuirfeadh duine ó chur isteach** cé go bhfuil sé ar a chumas an obair a dhéanamh.
- ✔ Cuir an fógra in áit mar is dócha go dtarraingeoidh sé **leibhéal ceart na n-iarrthóirí sa mhargadh oibre** (m.sh. leibhéal gairme, céimí, ceirde, srl.), ach **gan é a chúngú** go hearnáil amháin an chomhphobail.
- ✔ **Iniúch gach deis fógartha in aisce**, ina measc fóraim phoiblí agus eagraíochtaí stáit.
- ✔ **Fógair trí líonraí comhphobail áitiúla**, ina measc iad siúd atá tiomnaithe do ghrúpaí sainiúla (m.sh. mionlaigh eitneacha, daoine faoi mhíchumas).
- ✔ Má tá tú ag baint feidhm as gníomhaireacht earcaíochta, déan cinnte **nach n eisiaitear lena gníomhaí duine ar bith** atá le tarraingt de réir do shonraí.
- ✔ Cuir isteach **ráiteas ginearálta faoi do rúin earcaíochta**, mar shampla 'tá fáilte roimh iarratais as gach cuid den tsochaí'.
- ✔ Murar féidir é a chosaint (ó thaobh an dlí de) **seachain téarmaí a shainíonn inscne, reiligiún, eitneacht, claonadh gnéasach, cultúr, aois, nó bail sláinte áirithe.**

- ✔ Coinnigh leis na **scileanna, inniúlachtaí agus taithí** atá riachtanach don phost.
- ✔ Tabhair **eolas ábhartha** a bhaineann leis an bpost: m.sh. pá, láthair, freagrachtaí bainistíochta, mar i sonraí an phoist.
- ✔ Sainmhínigh go soiléir **conas ba chóir do iarrthóirí cur isteach, an spriocdháta agus dátaí na n-agallamh.**
- ✔ Cuir **téacs láidir** leis an bhfógra, déan tarraingteach agus glan é: smaoinigh ar cén rud a tharraingeodh thusa?

Roghnú 'an duine chirt don phost'

Agus foirm iarratais mhaith agat, beidh tú in ann **breithiúnas soiléir** a dhéanamh faoin iarrthóir i gcomórtas le sonraí an phoist agus leis an sonraíocht faoin bpearsa. Is é an rud is fearr ná é a dhéanamh ar fhoirm chaighdeánach, ansin **níl Curriculum Vitae (CV) de dhíth ort.**

- ✔ Tá sé úsáideach **cineálacha daoine a chuireann isteach a bhreacadh** más féidir (m.sh. aois, eitneacht, míchumas, srl.) ach coinnigh an t-eolas seo scartha ó phróiseas an iarratais agus cuir in iúl go bhfuil sé le haghaidh do thuairisce amháin.
- ✔ Má tá gearrliosta le déanamh agat, ná déan é **ach de réir na sonraíochtaí a shainigh tú**: seachain breithiúnais phearsanta.

- ✔ **Déan athbhreithniú ar an ngearrliosta in éineacht le fostaithe agus le comhoibrithe**, ach bain sonraí pearsanta de roimh ré: déan chomh hanaithnid agus is féidir é.
- ✔ **Seachain toimhdí** agus meas gach cáilíocht an iarrthóra i modh oibiachtúil (m.sh. dírigh ar an scil atá riachtanach leis an cháilíocht a bhaint amach, ní ar cén bhliain ná ar cén áit a fuarthas í).
- ✔ **San agallamh, bíodh beirt daoine ann ar a laghad** agus déan cinnte go bhfuil an fhaisnéis ábhartha uile ag iad araon agus gur aontaigh siad ar an gcur chuige roimh ré.
- ✔ **Déan cinnte go bhfuil tú ar eolas faoi aon riachtanas a d'fhéadfadh a bheith ar an iarratasóir** maidir le teacht chuig an agallamh agus tabhairt chun críche é. Is féidir é seo a dhéanamh ón bhfaisnéis a thug siad nó trí chomhrá neamhfhoirmiúil roimh an gcruinniú.
- ✔ **Cinn ar cheisteanna an agallaimh** roimh ré, agus pléigh le comhoibrithe agus le fostaithe iad. Déan cinnte go n-aithníonn siad scileanna, taithí agus inniúlachtaí an iarratasóra maidir le sonraí an phoist agus leis an sonraíocht faoin bpearsa.
- ✔ **Forbair córas scórála** le freagairtí an iarratasóra a mheas i gcomórtas leis na sonraíochtaí a shainigh tú. Ná meas na hiarrthóirí i gcomórtas lena chéile.
- ✔ **Machnamh ar a bhfuil le déanamh** chun a bheith in ann an t-iarrthóir is fearr a fhostú, m.sh. oiliúint teanga, riachtanais rochtana nó trealamh nua.

- ✔ **Cuir i bhfeidhm cur chuige 'trialach oibiachtúla'** má chaithfidh scil shainiúil nó eolas sainiúil a bheith ag an iarrthóir chun an obair a dhéanamh agus scóráil a dtorthaí.
- ✔ **Pléigh an t-agallamh agus torthaí na trialacha** le gach duine a raibh lámh aige sa phróiseas.
- ✔ **Cuir in iúl do dhaoine chomh luath agus is féidir** faoin gcinneadh agus tabhair, nó tairg ach go háirithe, aiseolas do iarrthóirí nár éirigh orthu.

Coinneáil fostaithe

- ✔ Ba chóir **oiliúint poist, treoshuíomh, beartais agus treoir ar an gcineál iompraíochta** is inghlactha sa ionad oibre a bheith san insuíomh.
- ✔ **Cuir oiliúint gairme ar fáil**, mar aon le deiseanna forbartha pearsanta.
- ✔ **Cuir oiliúint 'Éagsúlachta' ar fáil**, idéanna bunúsacha faoi dhéileáil le cultúir éagsúla maidir le comhoibrithe agus custaiméirí.
- ✔ **Cuir in iúl go gcreideann tú i ndínit san ionad oibre** agus nach ndéanann aon sórt ciaptha nó bulaíochta sochar do dhuine ar bith ná do do ghnólacht.
- ✔ **Más féidir glac le hobair sholúbtha** do fhostaithe le riaradh ar riachtanais éagsúla, fiú amháin mura bhfuil seo ach sealadach chun fostaithe oilte agus dílse a choinneáil.
- ✔ **Déan cinnte gur féidir do fhostaithe cumarsáid a dhéanamh** san ionad oibre (ionchur a thabhairt nó barúlacha, idéanna nó fadhbanna a nochtadh). Féadtar é seo a dhéanamh trí chaibidil fhoirmiúil nó neamhfhoirmiúil, agus coinnigh rúnda é más gá.
- ✔ **Meas idéanna agus cuir i bhfeidhm iad** má tá siad in ann feabhas a chur ar nós imeachta oibriú na bhfostaithe agus mar sin ar an táirgiúlacht.
- ✔ Scríobh (más féidir) **nósanna imeachta araíonachta agus casaoide** agus cuir in iúl do chách iad.
- ✔ **Déan monatóireacht agus measúnú ar fhaisnéis** faoi ghníomhaíochtaí na foirne, faoin bhfeidhmíocht, faoi chéim, faoi spriocanna, faoi fhreagrachtaí, faoin neamhláithreachas agus faoin bhreoiteacht.
- ✔ **Faigh amach cé hiad na hinstitiúidí agus na heagraíochtaí poiblí** a thacódh le do ghnólacht agus tú ag féachaint le hathruithe a dhéanamh do dhaoine san ionad oibre.

Margú an ghnólachta

Smaoinigh ar a bhfuil tú ag tairiscint: má tá **praghas, táirge nó seirbhís** cosúil le do iomaitheoirí, tá rud éigin eile de dhíth ort chun gnó a tharraingt agus a choinneáil.

- ✔ **Bain sochar as scileanna agus cáilíochtaí éagsúla do chuid fostaithe** mar bhuntáiste iomaíoch.
- ✔ Thig leat gnó a choinneáil agus **feabhas a chur ar do sciar den mhargadh trí do chlú mar dhea-fhostóir** agus trí thaispeáint go bhfuil tú ar eolas faoi riachtanais éagsúla do chustaiméirí.
- ✔ Is dócha go bhfuil (nó is cosúil go bhfuil) cur amach ag **lucht oibre a léiríonn a bhunachar custaiméara** ar riachtanais a chuid custaiméirí agus go bhfuil sé sásta iad a riaradh.
- ✔ **Bain úsáid agus sochar as na gníomhaíochtaí 'Éagsúlachta'** a dhéanann tú trí iad a fhógairt do chustaiméirí.
- ✔ Má **choinníonn tú fianaise faoi na gníomhaíochtaí** a dhéanann tú chomh maith, beidh sí ina hábhar an-úsáideach le haghaidh tairiscintí ar chonarthaí (m.sh. nuachtlitreacha, fógraí, preaseisiúintí, comharthaí, beartais, straitéisí, tuarascálacha an ghnólachta, suíomhanna gréasáin, srl.).
- ✔ **Is fógraíocht thábhachtach iad na fostaithe** má tá eispéireas mhaith san ionad oibre acu.
- ✔ Má **thigeann tú cúlra agus riachtanais** eilimintí éagsúla de lucht oibre ilghnéitheach, is amhlaidh is dóiche go mbeidh tú in ann a mhacasamhail de chustaiméir a tharraingt.
- ✔ Thig leat freagairt ar éilimh éagsúla an mhargaidh trí mheán **conas do tháirge nó do sheirbhís a athrú a phlé** le fostaithe agus le custaiméirí.
- ✔ **Cuireann athruithe beaga cruth eile ar an scéal do chustaiméirí**, m.sh. dearadh intí, pictiúir (neamhtharcaisneacha), dathanna, leagan amach, suíochánra – rudaí a chuireann fáilte rompu.
- ✔ In ionad an éagsúlacht a fheiceáil mar fhadhb do do ghnólacht **tuig conas sochar a bhaint aisti le do tháirgí agus le do sheirbhísí**, is mór an chumhacht caithimh ag grúpaí éagsúla.
- ✔ **Smaoinigh faoi ilghnéitheacht do mhargaí** (machnamh ar an déimeagrafaic) agus forbair straitéis chun teacht orthu. Déan d'obair bhaile!

Acmhainní

Foilseacháin ón Choimisiún Eorpach

*Guide for Training in SMEs (2009)**
*The SME Business Case for Diversity (2008)***
*Turning 'Diversity' into Talent and Competitiveness for SMEs (2008)***
*Continuing the Diversity Journey, Business Practices, Perspectives and Benefits (2008)***
*The Business Case for Diversity – Good Practices in the Workplace (2005)***

* *Níl an cháipéis le fáil ach i mBéarla.*
** *Níl cáipéisí ar fáil ach i mBéarla, i bhFraincis agus i nGearmáinis.*

Tá na foilseacháin seo ar fáil ar shuíomh gréasáin an **Ard-Stiúrthóra um Fhostaíocht, Gnóthaí Sóisialta agus Comhdheiseanna den Choimisiún Eorpach** – http://ec.europa.eu/social/

Naisc agus teagmhálaí úsáideacha

Feachtas faisnéise 'Ar Son na hÉagsúlachta. I gCoinne an Idirdhealaithe.' – http://www.stop-discrimination.info

'Break gender stereotypes, give talent a chance' – Toolkit for SMEs – http://www.businessandgender.eu/products

European Portal for SMEs – http://ec.europa.eu/enterprise/sme/index_en.htm

UEAPME – European Association of Craft, Small and Medium-sized Enterprises – http://www.ueapme.com

Gaelige
Comhlachas Ghnóthas Beag agus Meánmhéide na hÉireann, ISME – http://www.isme.ie

EUROCHAMBRES – The Association of European Chambers of Commerce and Industry – http://www.eurochambres.be

Ní bheidh an Coimisiún Eorpach ná aon duine a ghníomhaíonn ar son an Choimisiúin freagrach as an eolas atá san fhoilseachán seo.

© Na gComhphobail Eorpach, An Bhruiséil – Lucsamburg, 2009
Is ceadmhach aon chuid den fhoilseachán seo a atáirgeadh, ach an fhoinse a admháil.

Grianghraif: JPH Woodland – © Na gComhphobail Eorpach, An Bhruiséil – Lucsamburg

ISBN: 978-92-79-12165-4
doi: 10.2767/70596