

## LAATUJÄRJESTELMÄN RAKENTAMINEN

Laatu ei tarkoita pelkkää täydellistä asiakaspalvelua. Laadun ja laadukkaiden palveluiden kokeminen vaatii sitä, että yritys kiinnittää säännöllisesti huomiota prosessien kulkuun kaikissa eri prosessivaiheissa. Tämä on laatujärjestelmien pääasiallinen työ ja tarkoitus. Laatujärjestelmä voidaan määrittellä eräänlaiseksi rakenteeksi tai viitekehykseksi, jonka avulla johdon tahtotila laadukkaiden palveluiden osalta viedään systemaattisesti läpi koko organisaation. Koulutuksen tavoitteena on se, että jokainen osallistuja saa koulutuksen avulla rakennettua omaan organisaatioon juuri tällaisen viitekehyksen osallistujille jaettavana ja koulutuksen aikana täydennettävän ”laatujärjestelmä”- asiakirjan avulla.

Tämän koulutuksen avulla rakennat vaihe vaiheelta omaan organisaatioosi istuvan laatujärjestelmän. Koulutuksessa on ajatuksena täydentää jokaisen koulutuskerran aikana ja koulutuksen jälkeen kotitehtävinä laatujärjestelmä asiakirjaa, minkä avulla organisaatio jäsentää omaa toimintaansa, huomioi toimintaan liittyvät eri laatu- ja riskikulmat ja kehittää laatua tukevia toimintamalleja.

**Lisätietoja voit aina pyytää kouluttajalta:** Heidi Ilmonen, [heidi@sqcoy.fi](mailto:heidi@sqcoy.fi)

Salus Qualitas Consulting

KOULUTUS	PÄIVÄMÄÄRÄ	AIKA	MIKSI?
1. Perustan rakentaminen	22.3.2022	13.30–16.30	<p>Itsearviointi nykytilanteen selvittämisen osalta. Laatuyrityksen tunnusmerkit, yrityksen perusarvojen, visioiden, mission, strategian, laatuavoitteiden ja laatu-politiikan määrittäminen.</p> <p>Yrityksen toimintaympäristön määrittäminen ja kuvaaminen. Viestinnän, talouden, turvallisuuden ja markkinoinnin suunnittelu sekä kytkeminen laatuun.</p> <p>Toiminnan suunnittelu vuositason ja toimenpiteiden vastuuttaminen / vastuuhenkilöiden määrittäminen. Lakien ja viranomaisten vaatimusten seuraaminen.</p>

KOULUTUS	PÄIVÄMÄÄRÄ	AIKA	MIKSI?
<b>2.</b> <b>Asiakassuuntautuneisuus</b>	7.4.2022	13.30–16.30	<p>Ketkä ovat yrityksen asiakkaita? Suorien, epäsuorien, ulkoisten, sisäisten ja potentiaalisten asiakkuuksien määrittäminen.</p> <p>Asiakkaan arvomaailman selvittäminen ja arvomuutosten ennakointi.</p> <p>Asiakaspalautejärjestelmän rakentaminen ja tuloksien jalkauttaminen toimintaan asiakasodotuksien täyttämiseksi.</p> <p>Asiakassuhteiden hallinta, tähän sisältyy yhteydenpito, yhteistyö ja asiakasvalituksien käsittely.</p> <p>Asiakastyytyväisyyden ylläpitäminen ja mittaaminen. Asiakasuskollisuuden merkitys. Henkilöstön merkitys asiakaspalvelussa.</p>
<b>3. Prosessit, niiden kuvaaminen ja mittaaminen</b>	17.5.2022	13.30–16.30	<p>Jokaisen laatujärjestelmän tärkein elementti on prosessijohtaminen. Johtaminen tässä yhteydessä tarkoittaa sitä, että prosessien kuvaamisen lisäksi niille on määritetty erilaisia, tilanteeseen sopivia mittareita.</p> <p>Osana prosessien kuvaamista ovat myös yrityksen tukitoimintojen määrittäminen ja kuvaaminen. Tällä kerralla pohditaan myös sitä, miten prosesseja oikein voidaan kehittää?</p>
<b>4. Henkilöstön kehittäminen</b>	6.9.2022	13.30–16.30	<p>Henkilöstön rooli laadun tekijänä.</p> <p>Työn- ja työyhteisönkehittäminen.</p> <p>Osaamisen varmistaminen, yrityksen osaamistarpeiden määrittäminen myös pitkällä aikavälillä ja toimialan muuttuessa, koulutussuunnittelu ja koulutusrekisterin rakentaminen.</p> <p>Kehityskeskustelut ja kehityskeskustelurungon suunnittelu / päivittäminen.</p> <p>Työnsuunnittelu ja työohjeiden laatiminen. Työtyytyväisyyden varmistaminen.</p>

KOULUTUS	PÄIVÄMÄÄRÄ	AIKA	MIKSI?
5. Laadun kehittäminen	27.9.2022	13.30–16.30	<p>Yrityskohtaisten kehittämiskohteiden ja kehittämismenetelmien valinta. Miten esimerkiksi itsearviointia voitaisiin hyödyntää yhtenä kehittämismenetelmänä?</p> <p>Kriittisten menestystekijöiden selvittäminen yrityskohtaisesti.</p> <p>Erialaisten kehittämisprojektien kytkeminen laatujärjestelmään.</p> <p>Avoimien kehittämistoimenpiteiden hallinta ja vastuuttaminen eri henkilöille.</p> <p>Laatujärjestelmän vieminen seuraavalle tasolle, eli laatujärjestelmän sertifiointi.</p>
6. Laadun arviointi ja virheistä oppiminen	11.10.2022	13.30–16.30	<p>Yrityksen sisäisen arviointisuunnitelman rakentaminen ja arviointiryhmän kokoaminen.</p> <p>Poikkeamien luokittelu. Sattuneiden poikkeamien seuraaminen ja juurisyiden selvittäminen.</p> <p>Poikkeamista oppiminen ja toiminnan kehittäminen näiden avulla.</p> <p>Riskien arviointi, analysointi, priorisointi ja käsittely. Varautuminen poikkeaviin tilanteisiin ja vastuun jakaminen.</p> <p>Jatkuvan parantamisen käsitteen jalkauttaminen omaan toimintaan.</p>