

Leonardo-project: Quality in VET-schools, 2002–2005 FIN-02-B-F-PP-126704
BSC

SUOMEN LIIKEMIESTEN KAUPPAOPISTO – Prosessi
ATK-INSTITUUTTI **Versio**
Päiväys

Täydennä ylätunnisteeseen

- prosessin kohdalle kunkin osaprosessin numero, joka löytyy sisällysluettelosta
- version numero on ensimmäisellä hyväksymiskierroksella tietysti yksi ja se kasvaa sitä mukaa kun uusia versioita hyväksytetään johtotiimissä
- Sivunumero on automaattinen, joten sen voit unohtaa.
- Päiväys tulee jokaisen täydentää itse sanan paikalle, koska päiväyksen ei pidä muuttua esim. silloin, kun kuvauksesta korjataan kirjoitusvirheitä.

Pääprosessi	Pääprosessin nimi ja numero Numeron tähän ja osaprosessiin saat sisällysluettelosta. Tarkista, että numero on sama sekä ylätunnisteessa että tässä.
Osaprosessi	Osaprosessin nimi ja numero

Käytä lomakkeessa aktiivisia passiivin sijaan. Unohda konditionaalit ja potentiaalit. Siten tulee aina sanottua automaattisesti kuka tekee ja laatu järjestelmä on muutakin kuin aikomuksia.

Prosessin tehtävä

Se, jonka tiimissänne olette määritelleet.

Menettelytapakuvaus

Menettelytapakuvaus ko. osaprosessista (mistä prosessi alkaa, mitä siihen sisältyy ja mihin se päättyy) ja kunkin vaiheen vastuhenkilö.

Tähän voi siis kaiken kuvata vaihe vaiheelta.

- Mainitse mistä prosessi alkaa ja mihin se päättyy.
- Siinä kuka tekee kannattaa käyttää nimikkeitä eikä henkilönnimiä, joita saattaa joutua muuttamaan.
- Tarkat määritelmät, esim. mistä saat tämän paperin ja kuinka pian se pitää jättää kenelle, kannattaa kuvata työohjeeseen, jotta menettelytapakuvauksesta ei tule liian pitkää.

Prosessin asiakkaat

- Ne joihin prosessi vaikuttaa, esim. palkanlaskennassa henkilöstö
 - Ne jotka käyttävät prosessin tuloksia, esim. palkanlaskennassa verottaja
- HUOM! Asiakkaat ja toimittajat voivat olla osittain samoja, esimerkiksi opintojen arvioinnissa opiskeijat ovat sekä toimittajia, jotka toimittavat arvioitavan materiaalin, että asiakkaita, jotka saavat arvosanat.

Tulokset (Lihavoituna strategiset mittarit!)

- Tulokset voivat olla niin aineellisia kuin aineettomia:
- Asiakirjat, joita prosessi tuottaa, esim. työsuhteen päättymisessä työtodistus
 - Aineettomia, kuten henkilöstön hyvinvoinnissa parempi työilmapiiri tai pidentyvät työsuhteet

Prosessin toimittajat	Syötteen
<p>Toimittajilla tarkoitetaan niitä, jotka aikaansaavat tai toimittavat prosessin etenemisen edellytykset, vrt. yrityksen tavarantoimittajat: tukkukaupat ja alihankkijat.</p> <p>Esimerkiksi mainonnassa opintotoimisto toimittaa materiaalia koulutusilmoituksiin.</p> <p>HUOM! Asiakkaat ja toimittajat voivat olla osittain samoja, esimerkiksi opintojen arvioinnissa opiskelijat ovat sekä toimittajia, jotka toimittavat arvioitavan materiaalin, että asiakkaita, jotka saavat arvosanat.</p>	<p>Myös syötteen voivat olla aineellisia tai aineettomia:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Aineellista on esim. opinto-oppaan työstämisessä olemassa olevat opintojaksojen kuvaukset – Aineettomia ovat esimerkiksi suhdetoiminnassa asiakkaiden yhteydenotot

Onnistumisen tavoitteet ja mittarit (lihavoituna strategiset mittarit)

<p>Osaprosessille asetetut tavoitteet</p> <p>Tarkoituksena on määrittää, kuinka kuvatus prosessin läpiviennin halutaan kehittyvän.</p> <p>Prosessille kannattaa asettaa konkreettisia tavoitteita, joiden mittaaminen ei käy ylivoimaiseksi. Tavoitteet voi ryhmitellä välitavoitteiksi ja lopullisiksi tavoitteiksi.</p> <p>Tavoitteisiin kannattaa määrittää myös tavoitteen saavuttamisen 'deadline'.</p> <p>Viereisessä laatikossa käytetyille esimerkkimittareille soveltuvia tavoitteita ovat esimerkiksi asiakaspalautteessa prosentuaalisesti vähenevät moitteet tai koulutusmäärissä kaikkien henkilökunnan jäsenten osallistuminen oman substanssialueensa koulutukseen.</p>	<p>Tavoitteen saavuttamista (onnistumista) seuraava mittari</p> <p>Mittarilla tarkoitetaan sitä menetelmää, jolla tavoitteiden saavuttamista mitataan ja jolla prosessin tuloksia tulkitaan ja analysoidaan.</p> <p>Esimerkiksi asiakaspalaute on tulos, mutta sen kerääminen ja tulkinta on mittari. Osaamisen kehittämisessä henkilöstön kouluttautumisen kasvu on tulos, mutta koulutukseen osallistumisten määrä on mittari.</p>
--	--

Prosessin kokonaisvastuu

<p>Henkilö, jolla on kokonaisvastuu prosessista</p> <p>Määritä tähän se henkilö, joka on viime kädessä vastuussa prosessista. Toisin sanoen se, joka ensimmäisenä etsitään käsiin, jos jotain menee pieleen. Vastuuseen ei käy pelkästään tiimi, vaan tiimi ja tiiminvetäjä yhdessä.</p>
--

Toimintaohje

<p>Kuvaus siitä, miten tehdään (silloin kun halutaan yhteinen käytäntö tai halutaan, että tekemisen laatu on sovitun mukainen.)</p> <p>Tähän kohtaan voit siis kirjoitella ne kaikki yksityiskohdat, miten prosessi käytännössä toimii, esimerkiksi keneltä tilaat ajan työterveyslääkärille tai kuinka paljon ilmoitusajankohtaa aikaisemmin tarvitsee kunkin lehden aineisto jättää.</p> <p>Jos työohje on pitkä, voi sen kirjoittaa myös lomakkeen liitteeksi.</p>

Viiteohjeet

<p>Viite muihin ohjeisiin tai dokumentteihin</p> <p>Viiteohjeilla tarkoitetaan prosessin kulkuun vaikuttavia sen ulkopuolisia asiakirjoja. Esimerkiksi lainsäädäntöä tai aiheeseen liittyviä merkittäviä julkaisuja. Älä siis kirjaa tähän kaikkia artikkeleita, joita aiheesta on tullut luettua, vaan niitä, jotka on otettava huomioon asian hoitamisessa.</p>

Lomakkeet

Määritellään, jos/kun halutaan, että formaatti on vakioitu

On varmaan selvä, mitä tarkoitetaan. Siis esimerkiksi laatu järjestelmälle tämä lomake on sellainen.

Dokumentointi/Liittymät tietojärjestelmiin

Osaprosesseissa tuotettavien dokumenttien määrittely ja käyttötarkoitus

Tämä kohta liittyy tulosten materiaalsiin osiin, siihen missä niitä säilytetään ja mihin niitä käytetään.

Esimerkiksi laatu käsikirjaa säilytetään T- asemalla ja sitä käytetään toiminnan helpottamiseksi.

Laatija

Kuka teki? Tässä voi olla myös tiimi.

Hyväksytty _____ Johtotiimissä

Viivalle tulee hyväksymispäivämäärä.