



TOIMINTAJÄRJESTELMÄ
ISO 9001 | ISO 14001 | OHSAS 18001

2.12.2011

HYVÄ LAATUYRITTÄJÄ!

Sinun laatujohtamistaitosi vaikuttavat siihen, millaisiin suorituksiin henkilökunta yltyä. Kilpailu kovenee, katteet pienenevät. Trimmaamalla organisaatiosi toimintajärjestelmä huippukuntoon saat enemmän aikaan pienemmillä kuluilla. Tule mukaan laatuasiakaspäiville löytämään uusia tapoja hyödyntää organisaatiosi toimintajärjestelmää tehokkaasti.

Laatuasiakaspäivillä osallistujat saavat uusia ideoita ja näkökulmia toimintajärjestelmän hyödyntämisessä työssään, sekä mahdollisuuden oppia ja benchmarkata parhaita käytäntöjä myös muilta.

Järjestämme vuonna 2012 kymmenellä eri paikkakunnalla laatuasiakaspäiviä, jotka koostuvat viidestä eri aihepiiristä muodostaen kattavan kokonaisuuden nykypäivän laadunhallintaan ja toimintajärjestelmän kokonaisvaltaiseen hyödyntämiseen yrityksesi johtamisessa ja arjessa:

- 1. Laatujärjestelmän tehokäyttö**
- 2. Prosessimainen toimintamalli ja toimintajärjestelmä**
- 3. Seuranta, mittaaminen ja tasapainoitettu mittaristo**
- 4. Johtamisen työvälineet, sisäinen auditointi ja johdon katselmus**
- 5. Toiminnan ja toimintajärjestelmän jatkuva parantaminen**

KOULUTUSPÄIVIEN OHJELMAT, KOULUTUSPAIKAT JA -AJAT ON LIITTEENÄ.

HINTA: 150 € / hlö sis. koulutus, tulokahvit, lounas ja iltapäiväkahvit
Hintoihin lisätään alv.

ILMOITTAUTUMINEN:

Ilmoittautumiset viimeistään 10 päivää ennen ko. koulutustilaisuutta sähköpostilla toimisto@khfin.fi tai puhelimitse 0207 444 500. Mainitse samalla mahdollisesta erikoisruokavaliosta. Mahdolliset peruutukset on tehtävä 10 päivää ennen tilaisuutta.

Tervetuloa!

KH FIN OY

1. LAATUJÄRJESTELMÄN TEHOKÄYTTÖ

Toimintajärjestelmä helpottaa yrityksen johtamista, toiminnan suuntaamista ja yrityksen sisäistä viestintää. Näitä menestystekijöitä yritys voi hallita ja kehittää toimintajärjestelmän sisältämällä työkaluilla:

- Toimintajärjestelmä on johtamisen, viestinnän ja prosessien ohjauksen väline, jonka avulla yritys voi koordinoitusti johtaa yrityksen toimintaa päämäärien saavuttamiseksi.
- Toimintajärjestelmän kautta viestintä yrityksen sisällä vahvistuu ja nopeutuu.
- Yrityksen hallitsemat tiedot, dokumentit, ohjeet ja lomakkeet löytyvät kätevästi yhdestä paikasta 24h vuorokaudessa.
- Yrityksen toimintajärjestelmä nopeuttaa uusien henkilöiden perehdyttämistä säästää aikaa, koska tieto löytyy helposti.
- Tehostaa oleellisiin asiakastarpeisiin kohdistettujen asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden hallintaa.
- Antaa mitattavaa tietoa ja palautetta käyttäjien järjestelmän hyödyntämisestä, jonka avulla tieto tiedon perille menosta tulee tiedon lisääjälle.
- Ylläpitää yrityksen työntekijöiden osaamisen ja koulutustietojen hallintaa. Järjestelmästä näkee mitä lainvaatimia koulutuksia yrityksen tulee kenellekin järjestää.
- Mahdollistaa henkilöstön työhyvinvoinnin kehittämisen ja mittaamisen.
- Mahdollistaa prosessien kuvaamisen ja kehittämisen.
- Mahdollistaa verkoston, kumppanien ja alihankkijoiden yhteistyön toteuttamisen.

Koulutus auttaa löytämään nämä ominaisuudet ja hyödyntämään ne entistä paremmin yrityksen omassa toimintajärjestelmässä. Koulutus sopii niin konkareille hyvänä ajatusten tuuletuksena kuin laadun hallinnanvasta-alkajillekin. Koulutuksen aikana osallistujat voivat seurata asioita myös omasta PKY-LAATU® -järjestelmästä, joten oma kannettava kone mukaan!

OHJELMA: klo 9.00 Tulokahvit ja avaus

Toimintaa tehostava toimintajärjestelmä:

- Millainen on tehokas ja kilpailuetua tuottava toimintajärjestelmä
- PKY-LAATU®+ -toimintajärjestelmän rakentaminen, käyttöönotto ja hyödyntäminen yrityksen johtamisessa
- Toimintajärjestelmän osat = Laaturjärjestelmä + Ympäristöjärjestelmä + työterveys ja –työturvallisuusjärjestelmä
- Toimintajärjestelmästandardien perusteet:
 - laadunhallinta standardi ISO 9001
 - ympäristöstandardi ISO 14001
 - työterveys- ja turvallisuusstandardi OHSAS 18001

klo 11.30 – 12.30 Lounas

PKY-LAATU®+ Tehokäyttö:

- Henkilöstökortiston hyödyntäminen
- Käyttäjätunnusten ja dokumenttien käyttöoikeuksien hallinta
- Poikkeamat, palautteet, reklamaatiot, läheltäpiti -tilanteet
- Tiedon haku, raportit, seurannat
- Verkoston hallinta

klo 14.00 Kahvit

Prosessimainen toimintamalli ja toimintajärjestelmä:

- o Prosessien tunnistaminen ja määrittäminen
- o Prosessikartta

klo 15.30 → Keskustelua ja yrityskohtaisista jatkotoimenpiteistä sopiminen, etä-tapaamisten tarpeen kartoittaminen

1. LAATUJÄRJESTELMÄN TEHOKÄYTTÖ

KOULUTUSAJANKOHTA JA PAIKKAKUNNAT:

<i>Aika</i>	<i>Paikkakunta</i>	<i>Koulutuspaikka</i>	<i>Osoite</i>
ti 10.1.2012	SEINÄJOKI	Sokos Hotel Lakeus	Torikatu 2, 60100 Seinäjoki
ke 11.1.2012	TAMPERE	Sokos Hotel Tammer	Satakunnankatu 13, 33100 Tampere
to 12.1.2012	JYVÄSKYLÄ	Sokos Hotel Alexandra	Hannikaisenkatu 35, 40100 Jyväskylä
ti 17.1.2012	JOENSUU	Sokos Hotel Kimmel	Itäranta 1, 80100 Joensuu
ke 18.1.2012	MIKKELI	Sokos Hotel Vaakuna	Porrassalmenkatu 9, 50100 Mikkeli
to 19.1.2012	LAPPEENRANTA	Sokos Hotel Lappee	Brahenkatu 1, 53100 Lappeenranta
ti 24.1.2012	KUUSAMO	Sokos Hotel Kuusamo	Kirkkotie 23, 93600 Kuusamo
ke 25.1.2012	ROVANIEMI	Sokos Hotel Vaakuna	Koskikatu 4, 96200 Rovaniemi
to 26.1.2012	OULU	Sokos Hotel Arina	Pakkahuoneenkatu 16, 90100 Oulu
ti 31.1.2012	VANTAA	Sokos Hotel Flamingo	Tasetie 8, 01510 Vantaa

2. PROSESSIMAINEN TOIMINTAMALLI JA TOIMINTAJÄRJESTELMÄ

Tehokas ja vaikuttava toimintajärjestelmä perustuu prosessien tunnistamiseen ja hallintaan. Prosessien kuvaaminen ja haltuunotto selkeyttää yrityksen toimintaa, helpottaa kokonaisuuden hallintaa ja tekee toimintajärjestelmästä helpon käyttää työnjohdon ja henkilöstön kesken. Prosessien kuvaamisen myötä toiminnan pullonkaulojen tunnistaminen helpottuu ja kehittämissponnistukset saadaan kohdistettua oikein.

Osallistujat saavat laajan kuvan kuinka prosesseja tunnistetaan ja määritetään, mitä ovat ydinprosessit, tukiprosessit ja edelleen pää- ja osaprosessit, mikä on prosessimaisen toimintamallin idea, mitä asioita se sisältää ja mitkä ovat askeleet kohti prosessimaista toimintamallia sekä toiminnan kehittämistä prosesseja parantamalla Koulutuksen aikana osallistujat voivat käyttää myös omaa PKY-LAATU® -järjestelmää, joten oma kannettava kone mukaan!

OHJELMA: klo 9.00 Tulokahvit ja avaus

Prosessimainen toimintamalli:

- Ydin- ja tukiprosessien tunnistaminen
- Prosessikartta
 - ydinprosessit
 - tukiprosessit
 - pää- ja osaprosessit
- Prosessien kuvaaminen

klo 11.30 – 12.30 Lounas

Prosessit ja toimintajärjestelmä

- Prosessikartan laatiminen toimintajärjestelmään
- Prosessikuvausten vienti toimintajärjestelmään
- Prosessien vaiheiden luominen
- Prosessien ohjeiden luominen ja hallinta
- Ohjeiden jakaminen eri prosessien kesken

klo 14.00 Kahvit

Standardien vaatimusten huomiointi prosesseissa

- Standardien vaatimusten linkittäminen ja huomiointi prosesseissa

klo 15.30 → Keskustelua ja yrityskohtaisista jatkotoimenpiteistä sopiminen, etätapaamisten tarpeen kartoittaminen

2. PROSESSIMAINEN TOIMINTAMALLI JA TOIMINTAJÄRJESTELMÄ

KOULUTUSAJANKOHTA JA PAIKKAKUNNAT:

<i>Aika</i>	<i>Paikkakunta</i>	<i>Koulutuspaikka</i>	<i>Osoite</i>
ti 6.3.2012	SEINÄJOKI	Sokos Hotel Lakeus	Torikatu 2, 60100 Seinäjoki
ke 7.3.2012	TAMPERE	Sokos Hotel Tammer	Satakunnankatu 13, 33100 Tampere
to 8.3.2012	JYVÄSKYLÄ	Sokos Hotel Alexandra	Hannikaisenkatu 35, 40100 Jyväskylä
ti 13.3.2012	JOENSUU	Sokos Hotel Kimmel	Itäranta 1, 80100 Joensuu
ke 14.3.2012	MIKKELI	Sokos Hotel Vaakuna	Porrassalmenkatu 9, 50100 Mikkeli
to 15.3.2012	LAPPEENRANTA	Sokos Hotel Lappee	Brahenkatu 1, 53100 Lappeenranta
ti 20.3.2012	KUUSAMO	Sokos Hotel Kuusamo	Kirkkotie 23, 93600 Kuusamo
ke 21.3.2012	ROVANIEMI	Sokos Hotel Vaakuna	Koskikatu 4, 96200 Rovaniemi
to 22.3.2012	OULU	Sokos Hotel Arina	Pakkahuoneenkatu 16, 90100 Oulu
ti 27.3.2012	VANTAA	Sokos Hotel Flamingo	Tasetie 8, 01510 Vantaa

3. SEURANTA, MITTAAMINEN JA TASAPAINOITETTU MITTARISTO

Jokainen yritys voi menestyä entistä paremmin löytämällä toiminnan oleelliset ja kriittiset kehitysalueet. Yrityksen piilevät resurssit ja kyvykkyydet markkinoilla voidaan löytää ja kartoittaa. Näiden piirteiden huomioiminen toiminnan kehittämisessä auttaa yritystä kasvattamaan tehokkuutta yrityksen menestyksen kannalta oleellisissa prosesseissa.

Koulutuksen avulla osallistujat osaavat arvioida toimintaansa kriittisesti ja havaita tärkeimmät kehittämiskohteet. He oppivat suunnittelemaan ja toteuttamaan vaikuttavan toiminnan seurannan ja mittamisen tasapainotetunmittariston avulla. Koulutuksen aikana osallistujat voivat käyttää myös omaa PKY-LAATU® -järjestelmää, joten oma kannettava kone mukaan!

OHJELMA: klo 9.00 Tulokahvit ja avaus

Tasapainotetun mittariston laadinta:

- Päämäärien ja tavoitteiden asettaminen
- Vision ja strategian jalkauttaminen seurannan ja mittaamisen kautta
- BSC, tasapainotetun mittariston rakentaminen

klo 11.30 – 12.30 Lounas

Prosessien seuranta ja mittaus:

- Hukan, odotuksen ja arvoa lisäävän ajan tunnistaminen ja toiminnasta
- Toiminnan yhtenäistäminen ja ongelmien poistamisen keinot
- Toiminnan kapeikkojen ja pullonkaulojen tunnistamisen ja ohjauksen keinot ja välineet
- Toiminnan arvoketjun hiominen, käytännön esimerkkejä (LEAN, hukan vähentäminen)

klo 14.00 Kahvit

Standardein vaatimukset seurannalle ja mittamiselle:

- Tuotteen ja palvelun seuranta ja mittaus
- Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

klo 15.30 → Keskustelua ja yrityskohtaisista jatkotoimenpiteistä sopiminen, etätapaamisten tarpeen kartoittaminen

3. SEURANTA, MITTAAMINEN JA TASAPAINOITETTU MITTARISTO

KOULUTUSAJANKOHTA JA PAIKKAKUNNAT:

<i>Aika</i>	<i>Paikkakunta</i>	<i>Koulutuspaikka</i>	<i>Osoite</i>
ke 2.5.2012	SEINÄJOKI	Sokos Hotel Lakeus	Torikatu 2, 60100 Seinäjoki
to 3.5.2012	TAMPERE	Sokos Hotel Tammer	Satakunnankatu 13, 33100 Tampere
pe 4.5.2012	JYVÄSKYLÄ	Sokos Hotel Alexandra	Hannikaisenkatu 35, 40100 Jyväskylä
ti 8.5.2012	JOENSUU	Sokos Hotel Kimmel	Itäranta 1, 80100 Joensuu
ke 9.5.2012	MIKKELI	Sokos Hotel Vaakuna	Porrassalmenkatu 9, 50100 Mikkeli
to 10.5.2012	LAPPEENRANTA	Sokos Hotel Lappee	Brahenkatu 1, 53100 Lappeenranta
ti 22.5.2012	KUUSAMO	Sokos Hotel Kuusamo	Kirkkotie 23, 93600 Kuusamo
ke 23.5.2012	ROVANIEMI	Sokos Hotel Vaakuna	Koskikatu 4, 96200 Rovaniemi
to 24.5.2012	OULU	Sokos Hotel Arina	Pakkahuoneenkatu 16, 90100 Oulu
ti 29.5.2012	VANTAA	Sokos Hotel Flamingo	Tasetie 8, 01510 Vantaa

4. JOHTAMISEN TYÖVÄLINEET; sisäinen auditointi ja johdon katselmus

Sisäinen auditointi ja johdon katselmus ovat yrityksen työvälineitä systemaattiseen jatkuvaan parantamiseen! ilman toimivaa sisäistä auditointi ja johdon katselmusta yrityksen toimintajärjestelmä ei pysy toiminnassa mukana. Sisäisellä auditoinneilla ja johdon katselmuksilla varmistetaan toimintajärjestelmän toimivuus, ajantasaisuus ja vaikuttavuus muuttuvassa maailmassa.

Koulutuksen aikana osallistujat suunnittelevat oman yrityksensä sisäisen auditoinnin ja johdon katselmuksen toteutuksen. Osallistujat saavat myös valmiudet toteuttaa toimintaa kehittäviä ja vaikuttavia sisäisiä auditointeja sekä johdon katselmuksia. Koulutuksen aikana osallistujat voivat käyttää myös omaa PKY-LAATU® -järjestelmää, joten oma kannettava kone mukaan!

OHJELMA: klo 9.00 Tulokahvit ja avaus

Standardien vaatimukset sisäisestä auditoinnista ja johdon katselmuksesta

- ISO 9001 Laadunhallinta
- ISO 14001 Ympäristö
- OHSAS 18001 Työterveys ja -turvallisuus

Sisäinen auditointi

- Tehokkaan ja toimintajärjestelmän sisäinen auditointi – auditoinnista tehoa toimintaan!
- Sisäisen auditoinnin suunnittelu
- Sisäisen auditoijan valinta ja pätevyudet
- Sisäisen auditoinnin toteutus
- Auditointi keinot
- Toimittajien ja alihankkijoiden auditointi

klo 11.30 – 12.30 Lounas

Johdon katselmus –tunne johtamisen työvälineet, yritystoiminnan suuntaan vaikuttaminen

- Johdon katselmus ja käytänteet
- Johdon katselmusten suunnittelu
- Johdon katselmusten lähtötiedot

klo 14.00 Kahvit

Johdon katselmukset päätökset ja niiden toteuttaminen

- Johdon katselmuksen toteuttaminen
- Johdon katselmusten päätökset
- Toteutuksen seuranta

klo 14.30 → Keskustelua ja yrityskohtaisista jatkotoimenpiteistä sopiminen, etätapaamisten tarpeen kartoittaminen

4. JOHTAMISEN TYÖVÄLINEET; sisäinen auditointi ja johdon katselmus

KOULUTUSAJANKOHTA JA PAIKKAKUNNAT:

<i>Aika</i>	<i>Paikkakunta</i>	<i>Koulutuspaikka</i>	<i>Osoite</i>
ti 7.8.2012	SEINÄJOKI	Sokos Hotel Lakeus	Torikatu 2, 60100 Seinäjoki
ke 8.8.2012	TAMPERE	Sokos Hotel Tammer	Satakunnankatu 13, 33100 Tampere
to 9.8.2012	JYVÄSKYLÄ	Sokos Hotel Alexandra	Hannikaisenkatu 35, 40100 Jyväskylä
ti 14.8.2012	JOENSUU	Sokos Hotel Kimmel	Itäranta 1, 80100 Joensuu
ke 15.8.2012	MIKKELI	Sokos Hotel Vaakuna	Porrassalmenkatu 9, 50100 Mikkeli
to 16.8.2012	LAPPEENRANTA	Sokos Hotel Lappee	Brahenkatu 1, 53100 Lappeenranta
ti 21.8.2012	KUUSAMO	Sokos Hotel Kuusamo	Kirkkotie 23, 93600 Kuusamo
ke 22.8.2012	ROVANIEMI	Sokos Hotel Vaakuna	Koskikatu 4, 96200 Rovaniemi
to 23.8.2012	OULU	Sokos Hotel Arina	Pakkahuoneenkatu 16, 90100 Oulu
ti 28.8.2012	VANTAA	Sokos Hotel Flamingo	Tasetie 8, 01510 Vantaa

5. TOIMINNAN JA TOIMINTAJÄRJESTELMÄN JATKUVA PARANTAMINEN KÄSIKÄDESSÄ

Toimintajärjestelmän perus periaate on toiminnan jatkuva systemaattinen kehittäminen. Kerran luotu toimintajärjestelmä ja sen sisältämät käytänteet antavat jatkuvalla parantamiselle hyvät lähtökohdat. Vastuu jääkin yritykselle itselleen ottaa järjestelmästäan hyöty irti ja saavuttaa sen suomat kilpailuedut!

Ulkoisen auditointi on eritoten johdon työväline yrityksen ja sen toimintajärjestelmän tilan arvioimiseen. Ulkoisesta auditoinnista kannattaakin ottaa kaikki ilo irti kehittämismielessä ja miettiä kulloiseenkin tilanteeseen sopivat painopisteet.

Auditointeja ja johdon katselmuksia tukevat myös yrityksen itsearviointi. Koulutuksessa annetaankin käytäntöjä yrityksen toiminnan tason itsearviointiin ja henkilöstön osallistamiseen kehittämistyöhön palautteiden, poikkeamien ja kehitysehdotusten kautta. Koulutuksen aikana osallistujat voivat käyttää myös omaa PKY-LAATU® -järjestelmää, joten oma kannettava kone mukaan!

OHJELMA: klo 9.00 Tulokahvit ja avaus

Jatkuva parantamisen periaatteet

- Kertaus: Toimintajärjestelmän jatkuvan parantamisen työvälineet
- PDCA ja Demingin ympyrä
- Kehitysehdotukset, palautetee ja poikkeamat tehoseuran-taan Tapahtumien hallinnassa

klo 11.30 – 12.30 Lounas

Itsearviointi, oiva keino erinomaisuuteen

- ISO 9004 ja Itsearviointimalli

klo 14.00 Kahvit

Ulkoisen auditointi -ulkoisesta auditoinnista uutta näkemystä!

- Kuinka ottaa kaikki irti ulkoisesta auditoinnista
- Ulkoisen auditoinnin painopisteet
- Ulkoisen auditoinnin vaiheet
- Kehitysehdotukset ja poikkeamat
- Korjaavat toimenpiteet
- Sertifikaatti ja sen ylläpitäminen

klo 15.30 → Keskustelua ja yrityskohtaisista jatkotoimenpiteistä sopiminen, etätapaamisten tarpeen kartoittaminen

5. TOIMINNAN JA TOIMINTAJÄRJESTELMÄN JATKUVA PARANTAMINEN KÄSIKÄDESSÄ

KOULUTUSAJANKOHTA JA PAIKKAKUNNAT:

<i>Aika</i>	<i>Paikkakunta</i>	<i>Koulutuspaikka</i>	<i>Osoite</i>
ti 2.10.2012	SEINÄJOKI	Sokos Hotel Lakeus	Torikatu 2, 60100 Seinäjoki
ke 3.10.2012	TAMPERE	Sokos Hotel Tammer	Satakunnankatu 13, 33100 Tampere
to 4.10.2012	JYVÄSKYLÄ	Sokos Hotel Alexandra	Hannikaisenkatu 35, 40100 Jyväskylä
ti 9.10.2012	JOENSUU	Sokos Hotel Kimmel	Itäranta 1, 80100 Joensuu
ke 10.10.2012	MIKKELI	Sokos Hotel Vaakuna	Porrassalmenkatu 9, 50100 Mikkeli
to 11.10.2012	LAPPEENRANTA	Sokos Hotel Lappee	Brahenkatu 1, 53100 Lappeenranta
ti 16.10.2012	KUUSAMO	Sokos Hotel Kuusamo	Kirkkotie 23, 93600 Kuusamo
ke 17.10.2012	ROVANIEMI	Sokos Hotel Vaakuna	Koskikatu 4, 96200 Rovaniemi
to 18.10.2012	OULU	Sokos Hotel Arina	Pakkahuoneenkatu 16, 90100 Oulu
ti 23.10.2012	VANTAA	Sokos Hotel Flamingo	Tasetie 8, 01510 Vantaa