

Millainen on hyvä toimintajärjestelmä?



Sisällysluettelo

<u>Mikä toimintajärjestelmä?</u>	3
<u>Hyvä toimintajärjestelmä</u>	5
<u>Toimintajärjestelmän hyödyt</u>	7
<u>Jatkuvan parantamisen malli työkaluna</u>	8
<u>Vinkkejä toimintajärjestelmän sertifiointiin</u>	10

Mikä toimintajärjestelmä?

MIKÄ?

Toiminta- eli johtamisjärjestelmällä tarkoitetaan **yhdessä sovittujen toimenpiteiden kokonaisuutta, joka tukee yrityksen johtamista ja auttaa sitä saavuttamaan toiminnalle asetetut tavoitteet**. Hyvää toimintajärjestelmää kehitetään jatkuvasti eteenpäin toiminnan tulosten pohjalta, ja sen kehittämisessä hyödynnetään käytettävissä olevia mittareita, palautteita ja arviointeja.

Toimintajärjestelmä voi muodostua esim. yrityksen laatu-, ympäristö- sekä työterveys- ja työturvallisuusjärjestelmistä. Sen tarkoituksena on tukea yrityksen liiketoimintaa tehostamalla ja yhdenmukaistamalla sen eri toimintoja.

TOIMINTAJÄRJESTELMÄN SOVELTAMINEN

Toimintajärjestelmän avulla rakennetaan organisaation toiminnalle runko, jonka kautta hahmottaa toimintaa ja toimintaympäristöä kokonaisuutena.

Toimintajärjestelmä sisältää kuvaukset yrityksen toimintaan kuuluvista prosesseista, periaatteista, suoriutumisen arviointiin käytettävistä mittareista sekä jatkuvan parantamisen näkökulman.

Jatkuu seuraavalla sivulla...

Mikä toimintajärjestelmä?

Toimintajärjestelmän avulla on mahdollista tunnistaa organisaation tärkeimmät sidosryhmät sekä niiden odotukset ja tarpeet. Näin lisätään asiakkaiden luottamusta ja kehitetään sopimusten ja niihin kuuluvien työtehtävien hallintaa. Lisäksi dokumentoinnin tuloksena toiminnan haasteet tunnistetaan nopeammin ja helpommin, jolloin niihin voidaan reagoida asianmukaisesti.

Hyvä toimintajärjestelmä tähtää jatkuvasti kehittyvään laatutekemiseen - vastuullisesti. Tämä edellyttää ennakkosuunnittelua, systemaattista ja säännöllistä tekemistä, asiallista dokumentaatiota sekä toimivaa sisäistä viestintää.

Suunnittelu aloitetaan luomalla ohjeet sille, **miten ja mitä yrityksessä käytännössä tehdään**. Seuraavaksi suunnitelmaa lähdetään toteuttamaan tavoitteellisesti, minkä jälkeen analysoidaan, kuinka sen eri osa-alueet ovat toteutuneet. Analyysin pohjalta pohditaan, mitä voitaisiin tehdä jatkossa paremmin. Lopuksi jatketaan uudistetun suunnitelman kehittämisenä. On myös hyvä muistaa, kuinka tärkeä rooli sisäisellä viestinnällä on toimintajärjestelmän toteuttamisen ohjaamisessa ja onnistumisessa.

Jotta uudetkin työntekijät ymmärtävät, **miten laatu syntyy yrityksessä**, kaikkien toimintajärjestelmään liittyvien prosessien, lomakkeiden, dokumenttien sekä noudatettavien ohjeiden ja mallien täytyy olla helposti saatavilla.

Hyvä toimintajärjestelmä

Laatu on sitä, miten hyvin tuote tai palvelu täyttää sille asetetut vaatimukset. Se puolestaan toteutuu hyvän toimintajärjestelmän tuloksena. **Hyvä toimintajärjestelmä tuo asiakkaiden tarpeet kaikkien organisaatiossa työskentelevien tietoon.** Hyvän toimintajärjestelmän vaatimukset löytyvät RALA-sertifiointin arviointiperusteista, jotka pohjautuvat kansainväliseen ISO 9000 laadunhallinnan standardistoon.

- 1** Toiminnalle on asetettu selkeät tavoitteet ja sitä pyritään jatkuvasti kehittämään aktiivisella otteella. (Työkaluna esim. PDCA-malli)
- 2** Toimintaa ja sen kehittämistä suunnitellaan ennakkoon ja toteutetaan systemaattisesti.
- 3** Sisältää sisäisen auditoinnin (tiedon keruu oman toiminnan arviointiin) ja johdon katselmuksen (johdolle koottu tieto ja päätökset kehittämistoimenpiteistä).
- 4** Tavoitteiden tarkistamisessa ja toiminnan kehittämisessä hyödynnetään olennaisiin asioihin kohdistettua seurantaa ja luotettavia mittareita.
- 5** Tiedonhallinta on toimivaa ja oleelliset asiat dokumentoidaan kirjallisesti. Tieto löytyy vaivattomasti ja on helposti saavutettavissa.

Hyvä toimintajärjestelmä

6

Pohjautuu nykyaikaisiin menetelmiin ja työkaluihin.

7

On helposti sovellettavissa arjen tekemiseen.

8

Toimintajärjestelmän avulla yritys pystyy säilyttämään ja ylläpitämään yhtenäistä toimintaa myös kasvu- ja muutostilanteissa.

9

Ongelma- ja poikkeamatilanteita varten on laadittu toimintatavat ja ohjeistus. Auttaa ongelmatilanteiden ratkaisemisessa. Se mahdollistaa esim. tapahtumahistorian jäljityksen, minkä pohjalta tarkastella ongelmien lähtökohtia ja toteuttaa tehokkaita korjaavia sekä ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

10

Vastaa RALA-sertifiointin arviointiperusteisiin, jotka on jaettu neljään osa-alueeseen:

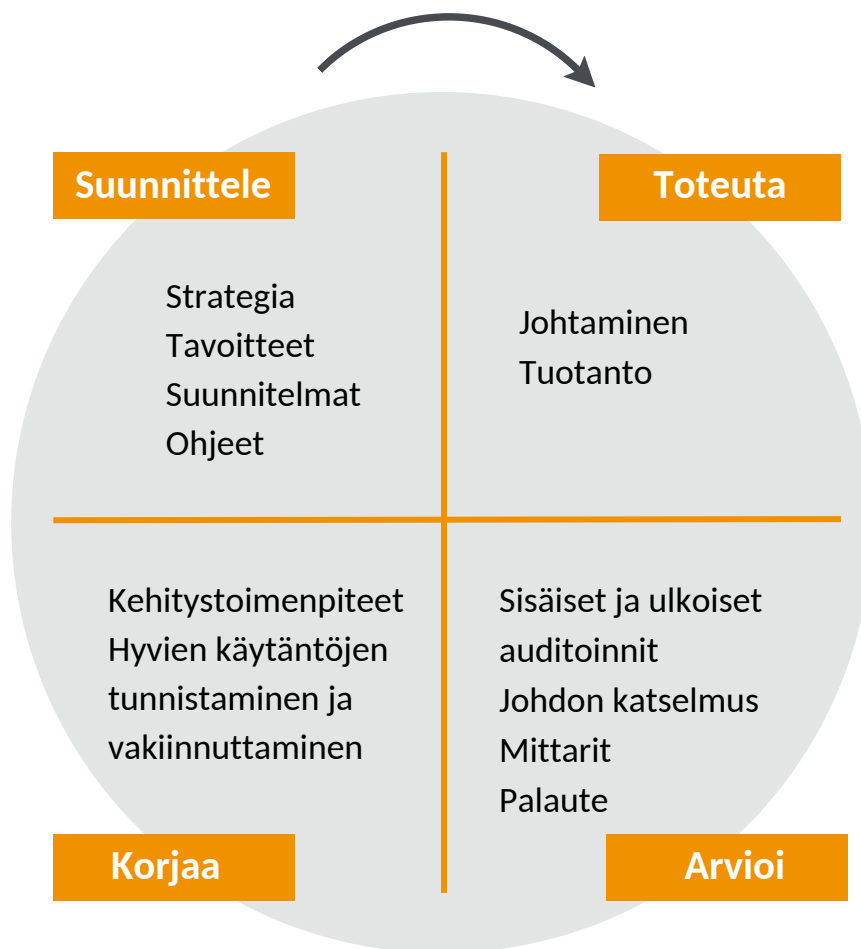
- Yrityksen johtaminen ja kehittäminen
- Resurssit
- Tarjous-, sopimus- ja hankintatoiminta
- Projektitoiminta

Toimintajärjestelmän hyödyt

- 1** Vahvistaa yrityksen liiketoimintaa kokonaisuutena.
- 2** Asettaa mitattavat tavoitteet toiminnalle.
- 3** Luo yhteiset pelisäännöt, joita on selkeä noudattaa. Kun työt suoritetaan samalla tavalla ajankohdasta ja tekijästä riippumatta, parannetaan laatua, lisätään tehokkuutta ja säästetään aikaa.
- 4** Vahvistaa tietoon perustuvaa päätöksentekoa ja tiedonhallintaa.
- 5** Näyttää toiminnan arvioimiseen käytettyjen mittareiden avulla realistisen suoriutumisen nykytilanteessa. Palaute auttaa tunnistamaan toimivia käytäntöjä ja kehityskohteita.
- 6** Vahvistaa ja selkeyttää uuden henkilön perehdyttämistä yritykseen ja sen toimintatapoihin.
- 7** Toiminnan ohjeistus löytyy kootusti, jolloin sitä on helppo hyödyntää arjessa.
- 8** Rakentaa hyvän pohjan jatkuvalla kehittämiselle.

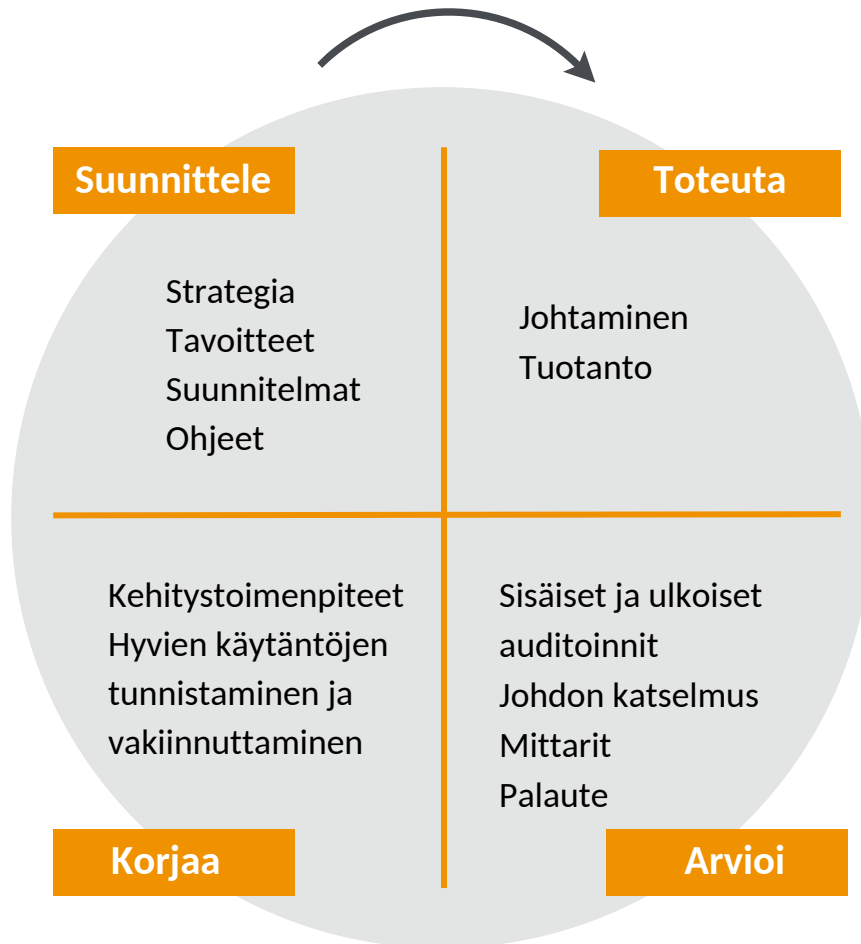
Jatkuvan parantamisen malli

Jatkuvan parantamisen malli eli PDCA-sykli (plan, do, check, act) on hyvä työkalu toiminnan tavoitteiden asettamiseen ja kehittämiseen sekä toiminnan jatkuvaan parantamiseen. Jatkuvaan parantamiseen tähtääviä toimintatapoja ovat esimerkiksi palautteen kerääminen ja sisäisten auditointien toteuttaminen, työssä oppiminen, itsereflektointi projektien päätteeksi, virheistä ja reklamaatioista oppiminen sekä henkilöstön osaamisen jatkuva ylläpito.



Jatkuu seuraavalla sivulla...

Jatkuvan parantamisen malli



PDCA-syklin avulla edetään toiminnan tasolta seuraavalle kierros kerrallaan niin, että läpi käydään aina kaikki neljä vaihetta: suunnittele, toteuta, arvioi ja korjaa. Toiminnan kehittämisen lisäksi tulee ottaa huomioon jo olemassa olevien toimintojen ylläpitäminen ja hallinta. Lisäksi dokumentaatio on tärkeää, jotta suunnittelun ja arvioinnin pohjalta voidaan todella toimia.

Vinkkejä toimintajärjestelmän sertifiointiin



Miksi sertifioida toimintajärjestelmä?

Toimintajärjestelmän sertifiointi tukee konkreettisesti yrityksen toimintatapoja ja liiketoimintaa sekä sitouttaa niiden jatkuvaan kehittämiseen. Sertifiointiprosessin avulla yrityksen toimintajärjestelmän ylläpito saa ryhtiä. Vuosittain toteutettavat seuranta-arvioinnit tukevat motivaatiota toimintajärjestelmän noudattamiseen ja kehittämiseen, jolloin vältetään epäyhtenäisten toimintamallien muodostumista, ja dokumentointia toteutetaan tasaisesti. Näin yritys saa omasta toiminnastaan irti parhaat tulokset.

Ulkopuolisen arvioinnin yhteydessä yritys hyötyy objektiivisen asiantuntijan näkökulmasta ja yksilöidyistä neuvoista. Lisäksi arvioija pyrkii nostamaan alan yleisiä hyviä käytäntöjä sekä lainsäädännöllisiä muutoksia yrityksen tietoisuuteen.

Sertifiointiin sitoutuminen herättää luottamusta tilaajissa ja kumppaneissa.

Hyvä sertifiointihakemus

Sertifiointiin arviointiprosessi on sujuvampi, kun arvioijalla on selkeät ja realistiset lähtötiedot yrityksen toimintajärjestelmästä.

- 1 **Toimintajärjestelmän kuvaus on realistinen ja kuvaa toiminnan nykytilaa, ei toivetilaa.**
- 2 **Oleelliset asiat on kuvattu selkeästi ja kattavasti.**
- 3 **Yrityksen arkisesta tekemisestä on kuvaus.**
- 4 **Hakemuksessa kuvatut menettelyt eli RALAlle toimitettavat tiedot löytyvät myös yrityksen toimintajärjestelmästä.**

HUOM! Urakan laatusuunnitelma ei ole yhtä kuin toimintajärjestelmä.

RALA
RAKENTAMISEN LAATU

Laatu on vastuullinen valinta.

www.rala.fi