

Prosessien kuvaaminen Helsinki Business College Oy:ssä

Laatupäällikkö

J. Tuomi

9.5.2012, LARK Workshop II



Suomen Liikemiesten | Helsinki
Kauppaopisto | Business College

Miksi toimintaa mallinnetaan?

- Prosessien kuvaamisen avulla mm.:
 - syntyy käsitys yhteisistä tavoitteista ja keinoista saavuttaa nämä tavoitteet yhteistoimin
 - roolit ja omaan työhön kohdistuvat odotukset selkeytyvät
 - toiminnan läpinäkyvyys paranee ja toimintoihin liittyvät tehtävät ja toimintatavat eivät jää yhden henkilön taakse
 - helpottaa toimintamalleista keskustelua, toiminnasta palautteen antamista ja kehittämisideoiden esittämistä

Prosessit

Prosessi

- tarkoittaa sarjaa toisiinsa liittyviä tai vuorovaikutteisia toistuvia toimintoja, jotka muuttavat syötteen tuotoksiksi. Prosesseja voidaan jakaa niiden merkityksen mukaan ydinprosesseihin, niitä tukeviin tukiprosesseihin ja yhteistyö- ja toimittaja-prosesseihin. Prosessin tuotoksen vastaanottaja on sisäinen tai ulkoinen asiakas

Ydinprosessi

- tarkoittaa sarjaa toimenpiteitä ja niihin liittyvien resurssien ja menetelmien käyttöä, joiden avulla saadaan haluttu tuote ja palvelu asiakkaalle. Ydinprosessi käynnistyy asiakkaiden tarpeista ja päättyy asiakkaalle toimitettavaan palveluun tai tuotteeseen. Ydinprosessit ovat keskeisiä organisaation toiminnalle, ja ne liittyvät suoraan ulkoisten asiakkaiden palveluun

Prosessit

Tukiprosessi

- tarkoittaa toimintaketjua tai menettelyä, jolla tuetaan organisaation ydinprosessien sujuvaa toteutumista. Tukiprosessi palvelee ensisijassa sisäisiä asiakkaita

Toimittaja- ja yhteistyöprosessi

- on toimittajien ja yhteistyökumppaneiden organisaatiolle tuottamia palveluja ja tuotteita kuvaava toimintaketju. Esimerkkejä ammatillisten oppilaitosten toimittaja- ja yhteistyöprosesseista ovat työelämäyhteistyö ja muiden oppilaitosten kanssa tehtävä yhteistyö esim. opintojen järjestämisessä.

Prosessit

Prosessikartta

- Pelkistetty kokonaiskuva organisaation käytännön toiminnasta
- Toimii ulkoisen viestinnän ja päätöksenteon apuvälineenä

Prosessin omistaja

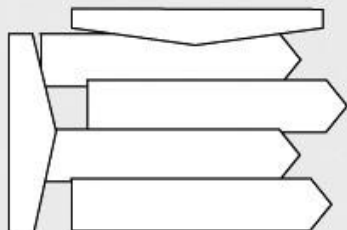
- Prosessin omistaja on prosessin toiminnasta, tuloksesta ja kehittämisestä vastuussa oleva toimija



Kuvaustasot

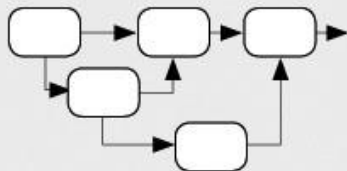
Yksityiskohtaisuus lisääntyy

Prosessikartta



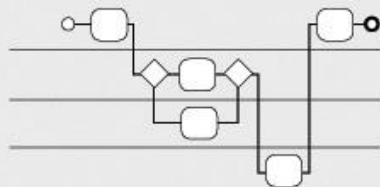
- Antaa yleisen kuvan organisaation toiminnasta
- Esittää toiminnot kokonaisuuksittain

Toimintamalli



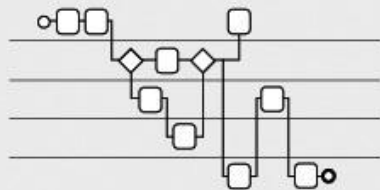
- Kuvaa prosessihierarkian
- Sitoo prosessit yhteen

Prosessin kulku



- Kuvaa toiminnan periaatteet
- Kuvaa toiminnot ja suorittajat

Työn kulku



- Kuvaa toiminnan työvaiheet
- Näyttää yksilöllisen työn



Prosessikartta



Osaprosessin perustiedot

Osaprosessin tunnistamiseksi ja kuvaamiseksi selvennetään seuraavat perustiedot:

- Osaprosessin tarkoitus ja tavoitteet (miksi prosessi kuvataan ja mihin tarkoitukseen?)
- Osaprosessin asiakkaat
- Osaprosessien asiakkaiden tarpeet ja vaatimukset
- Osaprosessin lähtötilanne (mistä prosessi alkaa ja mitkä ovat sen syötteen?)
- Osaprosessin lopputilanne (mihin prosessi päättyy ja mitä tuotoksia syntyy?)
- Osaprosessin toiminnot ja tehtävät

Osaprosessin perustiedot

- Osaprosessin toimijat ja vastuut
- Osaprosessin keskeiset resurssit
- Rajapinnat muihin osaprosesseihin
- Osaprosessin kriittiset menestystekijät
- Osaprosessin mittarit
- Osaprosessin ohjaus ja kehittämismenettely



Toimintakäsikirja

Toimintakäsikirja on osa Helsinki Business College Oy:n laatujärjestelmää, joka dokumentoidaan henkilöstön ja opiskelijoiden sisäiseen verkkopalveluun. Laaturyhmä ohjaa ja koordinoi laatujärjestelmän kehittämistä.

Prosessien omistajat ja vastuuhenkilöt pitävät yllä sekä päivittävät prosessikuvauksia ja niihin liittyviä laatudokumentteja. Toimintakäsikirja koostuu seuraavista osista:

- Prosessit
- Toimintaohjeet
- Lomakkeet ja liitteet
- Mittarit

Muutama seikka prosessien kuvaamisesta ja päivittämisestä

- Johtoryhmä määrittelee prosessiarkkitehtuurin, tunnistaa päätason prosessit ja osoittaa niille omistajat
- Prosessin omistaja määrittelee toimijoiden kanssa osaprosessien perustiedot ja niihin liittyvät laatudokumentit
- Laaturyhmä 'hyväksyy' osaprosessien kuvaukset (= käsittelee ja antaa kommentteja tehdystä perustietolomakkeesta / vuokaaviosta)
- Laadunhallinta ylläpitää toimintakäsikirjaa, prosessipuuta ja prosessitietoja
- Omistaja vastaa prosessin kehittämisestä, parantamisesta ja ylläpidosta yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa
- Laadunhallinnan toimesta suoritetaan vuosittain 3-4 sisäistä arviointia osaprosesseihin liittyen