

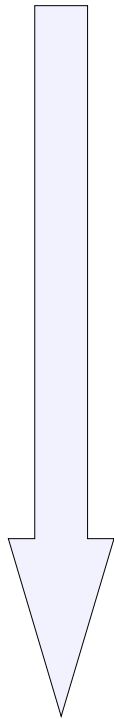


Q1000

LAATUTONNI
QUALITY
1000

Valmennusprosessi

Kokonaiskesto
6-12kk



1. pv: **Itsearviointi & asiakassegmentit / yrityskohtainen**

2. pv: **Asiakkuus ja LaatuVerkko / yrityskohtainen**

3. pv: **Peruspilarit**

4. pv: **Toimintamallit**

5. pv: **Osaaminen & Henkilöstö**

6. pv: **Laadun jatkuvan kehittäminen & Green Start**

Ensimmäinen versio yrityksen laatukäsikirjasta

Valmentaja antaa työkalut – yritys tekee itse kaiken muun.



1. päivä

Itsearviointi & asiakassegmentit / yrityskohtainen

- Itsearviointi LaatuVerkon kautta
- Itsearvioinnin kautta kehittämiskohteet, syntyy yrityksen laatusuunnitelma (elinkaari noin 1-1,5 vuotta)
- Liiketoiminnan laajuus ja asiakaskohderyhmien läpikäynti sekä kuvaaminen segmenteittäin
- Laatukäsikirjan aloittaminen



2. päivä

Asiakkuus & LaatuVerkko / yrityskohtainen

- LaatuVerkon esittely www.laatuverkko.fi
- Asiakkaan kuuntelujärjestelmän kuvaus: miten kerätään ja mitataan asiakkailta saatavaa tietoa (esim. majoituskortti, asiakaspalautelomakkeet, crm)
- LaatuVerkko osana asiakkaan kuuntelujärjestelmää
- Palautelomakkeiden luonti asiakassegmenteittäin
- Käyttökoulutus
 - Tutustuminen LaatuVerkkoon yrityksen omilla tunnuksilla
 - LaatuVerkon Oy Yritys Ab:n sivustolta



3. päivä

Peruspilarit / ryhmäkohtainen

- Asiakkaan tarve- ja odotuskartoituksen kertaus
- Liike-ideat asiakassegmenteittäin
- Yrityksen arvot
- Visio 5-10v määrittely: Päätös toiminnan suunnasta ja tavoitteista
- Asiakkaan polun kuvaus: Yrityksen toimintojen listaus asiakassegmenteittäin
- Asiakirja-asettelut



4. päivä

Toimintamallit / ryhmäkohtainen

- Toimenkuvien määrittely työtehtävittäin
- Yrityksen kriittisten toimintojen listaus ja prosessikuvaukset
- Määritellään prosessikaavioihin asiakasrajapinnat (asiakastyytyväisyyskysely, asiakasvalitukset vastaanotto)
- Yrityksen tunnuslukujen ja mittareiden määrittäminen sekä tavoitteiden asettaminen



5. päivä

Osaaminen & Henkilöstö / ryhmäkohtainen

- Työhyvinvointimittauksen tulokset ja niiden läpikäynti
- Toiminnan kehittämissuunnitelma, päätös jatkomittauksista ja niiden aikatauluista
- Yrityksen organisaation kuvaus ja varamiesjärjestelmä
- Toimenkuvien purku prosesseiksi (toimenkuvataulukko ja toimintamallit työhohjeineen)
- Perehdyttämisyjärjestelmä ja perehdytysopas (sisältö, vastuuhenkilö, aikataulu)
- Yrityksen toimintojen vuosikello ja ohjeistus



6. päivä

Laadun jatkuvan kehittäminen & Green Start

- Itsearviointin purku ja jatkotoimenpiteet (yritystä koskeva palaute muilta ryhmän yrityksiltä)
- Ympäristöasenne ja -tietoisuus kyselyn ja Ympäristön itsearviointin tulosten ja Green Startin tulosten purku ja jatkotoimenpiteet
- Yrityksen turvallisuussuunnitelma
- Yrityksen vuosikellon esittely
- Visioportaat - seurantasuunnitelma vision toteuttamiselle
- Jatkuvan parantamisen mallin kuvaaminen kirjallisesti (palautejärjestelmä, prosessikuvaukset, henkilöstömittaukset)
- Laatukäsikirjan aikataulutus
 - Seuraavan itsearviointin aikataulutus
 - Laatuvaastaavan nimeäminen
- Yhteenveto ja jatkokehitystarpeiden kartoitus
- LaatuVerkon raportoinnin kertaus yrityksen omilla asiakaspalautteilla



Laatutonnin verkkototeutus 2013

MITÄ?

Ajasta ja paikasta riippumaton valmennusmuoto, jossa osa Laatutonni valmennuspäivistä suoritetaan verkkototeutuksena Moodle –alustalla.

Esim. LaatuVerkon käyttökoulutus kuvataan toiminnoittain Moodleen, jolloin käyttäjät voivat aina palata takaisin katsomaan miten joku asia on tehty.

MIKSI?

Käyttäjäpalautteiden perusteella halutaan lyhyempiä valmennuspäiviä sekä vapautta suorittaa osa valmennuksesta verkon kautta.

Ajankäytön tehostaminen, matkustaminen vähenee, kustannukset pienevät.

KENELLE?

Mikro- ja PK-yrityksille.



Laatutonnin tulevaisuus?

MITÄ?

Modulit

Tasoluokittelu

MIKSI?

Paremmiin kohdennetut valmennuskokonaisuudet

Räätälöitävyys

Yhdistäminen esim. Ammattitutkintoihin

Uusi hinnoittelu

Mahdollisuus Laatutonnin nopeampaan toteuttamiseen

KENELLE?

Matkailu- ja palvelualojen yrityksille ja yhteisöille



LAATUVERKKO

LaatuVerkko (QualityNet) on Laatutonni 1QOO prosessin tuotekehityksen ja toiminnan kehittämisjärjestelmä, jonka avulla matkailualan yritykset voivat tarkastella omia tuloksiaan sekä vertailutuloksia toimialoittain ja alueellisesti seuraavista kokonaisuuksista:

- Asiakastyytyväisyysmittaukset
- Henkilöstön työhyvinvointimittaukset
- Omistajatyytyväisyysmittaukset
- Itsearviointimittaukset
- Toimialakohtaiset tunnusluvut
- Ympäristöasenne ja Ympäristön itsearviointi lomakkeet
- Green Start – vastuullinen liiketoiminta -lomakkeisto
- Laatutonni -valmennuksen laatutyökäsikirjan työpohjien lataaminen ja tallentaminen järjestelmään.



LaatuVerkon kehitys 2001 - 2012

2001: LaatuVerkon ensimmäisen version lanseeraus

2011: Kehitystöitä ja uusia toimintoja käyttöön

- Raportoinnin monipuolistuminen ja nopeutuminen
- Navigoinnin käyttäjäystävällisyys huomioitu ohjetekstein
- Sosiaalisen median huomiointi järjestelmässä keskusteluiden ja kommentointien pohjalta käyttäjien sekä laatuvalmentajien kesken
- Laatutonni -valmennuksen laatutyökäsikirjan työpohjien lataaminen ja tallentaminen uuteen järjestelmään.

2012: Raportoinnin kehitys

- Tekstikysymysraportti: Sanapilvet yleisimmin esiintyneistä sanoista avoimissa kysymyksissä
- Jakaumaraportti: Lyhyet Kyllä / Ei jakaumaraportit
- Keskiarvoraportit: Liikennevalo –värit kysymysten keskiarvojen mukaan
- Keskiarvoraportit: Kysymysten keskiarvot ja niiden muutosarvo edellisen vuoden samaan ajankohtaan verrattuna
- Keskiarvoraportit: Kysymysten ristiintaulukointi ja ryhmävertailu samanaikaisesti
- Uusi raporttimalli: Prosenttijakaumaraportti vaakatasossa
- Sähköiset kyselylinkit – päättäneet kyselyt: Kysely päättynyt –viesti linkin klikkaamisen jälkeen suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi

Esimerkki Kyselyraportista 1

Kyselyraportti_Perusraportti_Muutos

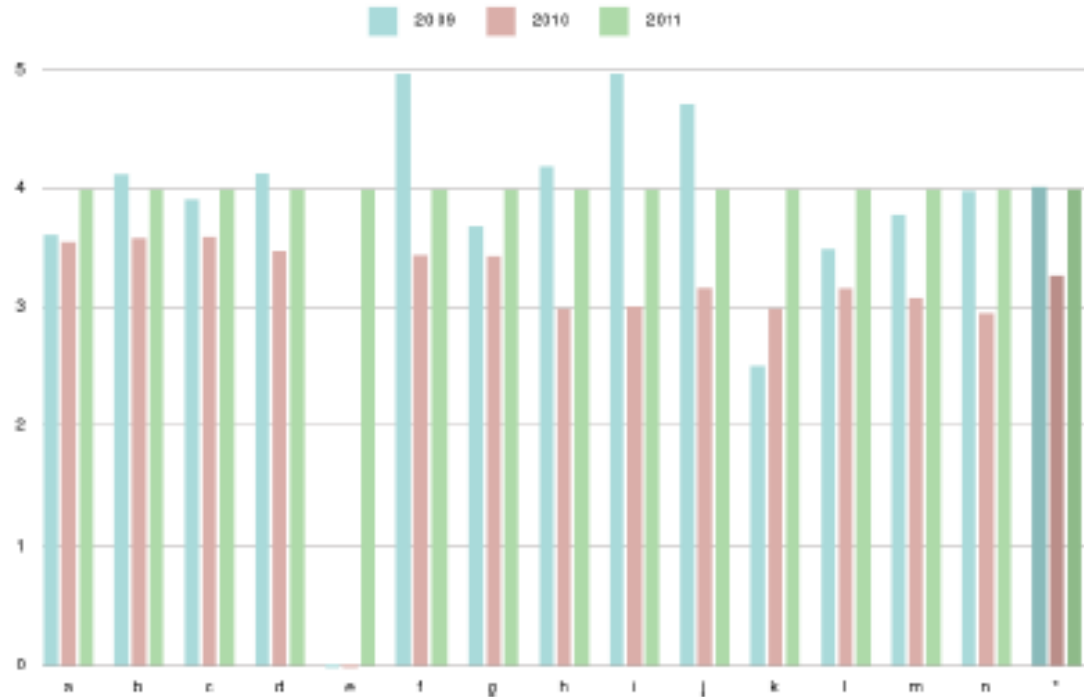
Alkajako: 01.01.2009 - 31.12.2011

Värikkoodaus

1-3.69

3.7-4.19

4.2-5



Esimerkki Kyselyraportista 2

Yleiset tekijät

a	Yleinen viihtyisyys	3.63	3.56	-0.07	4.0	+0.44
b	Yleinen siisteys	4.14	3.59	-0.55	4.0	+0.41
c	Henkilökunnan palvelusenne	3.92	3.6	-0.32	4.0	+0.40
d	Henkilökunnan ammattitaito	4.14	3.48	-0.66	4.0	+0.52
e	Oppaan ammattitaito	-	-	-	4.0	+4.00
f	Palvelun saatavuus	4.99	3.45	-1.54	4.0	+0.55
g	Löysitkö helposti meistä tietoa?	3.69	3.44	-0.25	4.0	+0.56

Majoitustilat

h	Majoitustilojen yleisilme	4.2	3.0	-1.20	4.0	+1.00
i	Majoitustilojen siisteys	4.99	3.02	-1.97	4.0	+0.98

Ravintolapalvelut

j	Ruoka	4.72	3.17	-1.55	4.0	+0.83
k	Ravintolatilojen ilme ja viihtyisyys	2.52	3.0	+0.48	4.0	+1.00

l	Yleisarvostel	3.5	3.17	-0.33	4.0	+0.83
m	Hinta-laatusuhde	3.79	3.09	-0.70	4.0	+0.91
n	Miten vastasimme odotuksiasi?	3.99	2.96	-1.03	4.0	+1.04

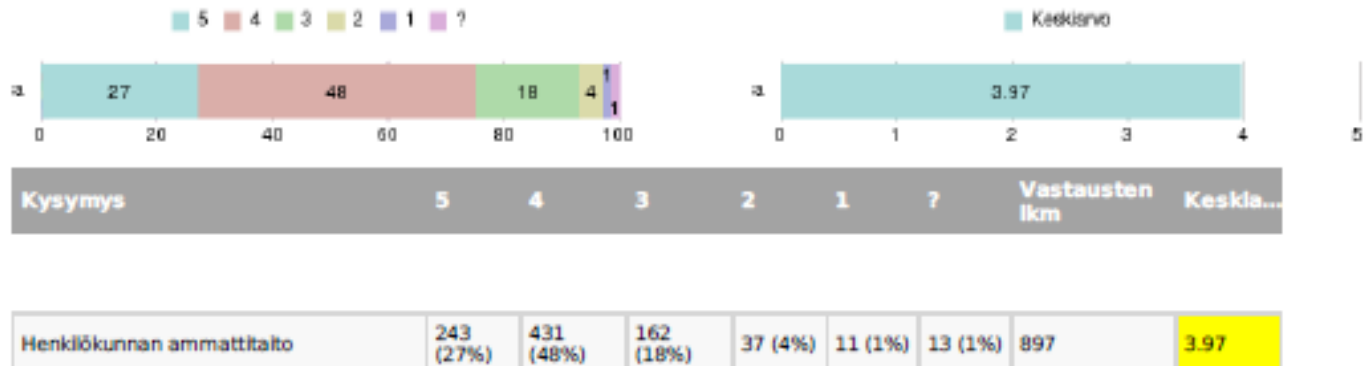
*	Käikki kysymykset	4.02	3.28	-0.74	4.0	+0.72
---	-------------------	------	------	-------	-----	-------

Esimerkki Prosenttijakaumaraportista

Henkilökunnan palveluasenne



Henkilökunnan ammattitaito



Tekstikysymysraportti Perusraportti

Aikajakso: 01.01.2002 - 31.08.2012





LaatuVerkko 2013 - 2014

- Alustavasti suunnitellut kehitystyöt vuosille 2013-2014:
 - Mobiili- ja tabletkyselyt
 - Business Intelligencen hyödyntäminen etusivulla ”Älykäs etusivu”
 - Raportoinnin monipuolistuminen
 - Sanahaut
 - Tekstianalyysit
 - Korrelaatiot
 - Aikasarjat
 - Julkinen palaute
- Hinnoittelua tullaan mukauttamaan myös uuden sisältömoduli ja tasoluokittelun suhteen. Tästä tarkempaa tietoa 2012-2013 aikana.



LaatuVerkon päivityskoulutukset 2013

Helsinki:

12.4.2013 klo 9-12 -> ilmoittautuminen 9.4.2013 mennessä

12.4.2013 klo 13-16 -> ilmoittautuminen 9.4.2013 mennessä

20.9.2013 klo 9-12 -> ilmoittautuminen 17.9.2013 mennessä

20.9.2013 klo 13-16 -> ilmoittautuminen 17.9.2013 mennessä

Rovaniemi:

17.5.2013 klo 10-14 -> ilmoittautuminen 14.5.2013 mennessä

13.9.2013 klo 10-14 -> ilmoittautuminen 10.9.2013 mennessä

Ilmoittautuminen päivityskoulutuksiin www.laatuverkko.fi sivuston kautta:

[Ilmoittaudu käyttökoulutukseen](#)



OTA YHTEYTTÄ!

Haaga-Perho

Tom Källroos, projektipäällikkö

tom.kallroos@haagaperho.fi

0400-184 165

Haaga-Perho

Nina Boman, kehityspäällikkö

nina.boman@haagaperho.fi

050-4656 304

laatuverkko@haagaperho.fi

