

LAADUN ITSEARVIOINTI

ORGANISAATIO

Minkälaisia laadunkehittämistoimenpiteitä yrityksessänne / organisaatiossanne tehdään jo nyt? Työn tuloksia ovat esimerkiksi:

PERUSPILARIT ON MÄÄRITELTY

0. Liikeidea / toiminta-ajatus on kirjattu paperille. Mitä teemme, kenelle ja miten?
1. Arvot on kirjattu paperille ja ne ohjaavat toimintaa
2. Pitkän aikavälin päämäärä on kirjattu paperille ja se ohjaa päätöksentekoa

Kyllä

Ei vielä

ASIAKASNÄKÖKULMASTA KEHITTÄMISTYÖN TULOKSIA ON, ETTÄ

3. Asiakaskohderyhmät / kävijäprofiilit on määritelty kirjallisesti
4. Eri asiakaskohderyhmien odotukset, tarpeet ja vaatimukset on tunnistettu ja perehdytetty henkilöstölle
5. Tuloja seurataan asiakaskohderyhmittäin / kävijäprofiileittain
6. Asiakaspalautetta kerätään aktiivisesti
7. Asiakaspalautetta kerätään kohderyhmäkohtaisesti / kävijäprofiileittain
8. Asiakkaiden palautteille on jäsennetty käsittelysystemi
9. Asiakkaiden kanssa tehdään kirjallisia sopimuksia; tarjoukset, varaukset, vahvistukset
10. Tuotteistaminen ja tuotekehitys ovat systemaattista toimintaa
11. Tuotteistaminen ja tuotekehitys lähtevät asiakkaan tarpeista
12. Asiakasrekisteri on olemassa
13. Asiakasrekisteri on hyvin hyödynnettävissä

Kyllä

Ei vielä

TALOUDEN OHJAUKSEN NÄKÖKULMASTA TULOKSET OVAT, ETTÄ

14. Organisaatio tekee tilikaudelle vuosisuunnitelman ja budjetin
15. Organisaatio asettaa selkeitä tulostavoitteita tilikaudelleen
16. Tulevaisuutta suunnitellaan myös pidemmällä aikavälillä systemaattisesti
17. Organisaatio seuraa tilikauden aikana tuloksiaan
18. Organisaatiossa tehdään päätöksiä mitattavien tosiasioiden perusteella

Kyllä

Ei vielä

HENKILÖSTÖNÄKÖKULMAN TULOKSIA OVAT, ETTÄ

19. Organisaatorakenne on kuvattu paperilla
20. Organisaation toimenkuvat ja vastualueet on määritelty
21. Varamiesjärjestelyt on määritelty
22. Henkilöstösuunnittelu on kiinteä osa toimintoja (esim. sesonkihenkilöstöasiat)
23. Kaikille työntekijöille tehdään kirjalliset työsopimukset
24. Organisaatiossa on olemassa perehdyttämishjelma ja -materiaali
25. Sisäisen tiedottamisen keinot on jäsenetty ja käytössä
26. Ulkoinen tiedottaminen on vastuutettu
27. Organisaatiossa on määritelty osaaminen, jota tarvitaan toimintojen onnistumiseen
28. Laadukas asiakaspalvelu on jäsenetty ja perehdytetty työntekijöille
29. Organisaatiossa mitataan säännöllisesti henkilöstön työtyytyväisyyttä

Kyllä

Ei vielä

PROSESSINÄKÖKULMASTA TYÖN TULOKSIA OVAT, ETTÄ

30. Henkilöstön työohjeet on kirjattu paperille
31. Organisaatio on asettanut kriteerejä omille alihankkijoilleen / yhteistyökumppaneille
32. Alihankkijoiden / yhteistyökumppanien kanssa tehdään yhteistyösopimukset kirjallisina
33. Alihankkijoiden / yhteistyökumppanien toimintaa tarkastellaan määrätysin väliajoin
34. Organisaation toiminnan riskit on tunnistettu
35. Organisaatio arvioi tuotteitaan säännöllisin väliajoin
36. Turvallisuusasiat on huomioitu toiminnassa
37. Organisaatio huolehtii tietoturvastaan
38. Organisaatio on huomioinut ympäristöasiat toiminnassaan
39. Organisaatiolla on pelastussuunnitelma (jos se sitä koskee)
40. Organisaatio on määritellyt käyttämiensä kiinteistöjen, koneiden ja laitteiden laadun kriteerit
41. Organisaation toimintoja arvioidaan systemaattisesti ja arvioinnin perusteella toimintaa parannetaan

Kyllä

Ei vielä

Yhteensä Kyllä-vastauksia:

_____ kpl

Yhteensä Ei vielä-vastauksia:

_____ kpl