



Lähde: Eero E.Karjalainen, Johtajan laatu, 20.04.2016

(lainattu nettisivulta <http://www.gk-karjalainen.fi/fi/artikkelit/johtajan-laatu/> 1.8.2017)

Johtajan laadun muistilistaa

1. Asiakkaiden ja laadun pitää olla huippuprioriteetilla

Asiakastyytyväisyys ja asiakaskokemus on oltava keskeinen operatiivinen tavoite, joka on kirjoitettu visioon ja strategiaan suunnitelmiin. Tämä on oltava myös kirjoitettuna yrityksen politiikkoihin ja mittareihin.

Organisaatio, joka sitoutuu lujatahtoisesti toimittamaan korkealaatuisia tuotteita ja palveluja, voittaa suoritusarvoissa ne, jotka eivät näin tee.

2. Johtajien on luotava erinomaista suoritusarvoa tavoitteleva järjestelmä

Kaikki organisaatiot, jotka tavoittelevat erinomaisia tuloksia, tekevät sen aina systemaattisella parannusohjelmalla tai systemaattisella muutosmallilla. Tämä ohjelma ja malli mahdollistaa koko organisaationlaajuisen läpimurtoparannuksen. Laatu ei synny sattumalla. Se vaatii vahvan organisatorisen panoksen – ohjelman ja mallin.

3. Johtajien pitää tehdä laadusta strateginen prioriteetti

Liiketoimintasuunnitelmassa on oltava laatuavoitteet ja mittaritot vuosi vuoden jälkeen. Laadun mittaamisesta on viime aikoina keskusteltu paljon erityisesti yliopisto ja koulumaailmassa sekä korostettu sen vaikeutta. Laadun mittaaminen on aina helppoa, kun laatu on määritelty! Jos määrittely, prioriteetit ovat epäselvät tai hämärät ja jatkuvasti muuttuvat, mittauskin on vaikeaa ja parannus mahdotonta.

4. On jatkuvasti arvioitava "parhaita" käytäntöjä omiin tuloksiin

Tämä kilpailulähestymistapa on mukana siksi, että tavoitteita asetettaessa huomioidaan ne erinomaiset tulokset, jotka muut ovat jo saavuttaneet ja näin ovat mahdolliset saavuttaa. Globaali kilpailu haastaa meitä tässä. Organisaatio sokeutuu helposti oman suorituskyvyn suhteen. Kaikki autoilijat ovat ajotaidoiltaan keskiarvoista autoilijaa parempia! Suomalainen maailman ahkerin, osaavin jne.!

5. On sitouduttava jatkuvaa innovointiin ja prosessin parannukseen

Liiketoimintasuunnitelma on avattava niin, että se sisältää tavoitteet parannukselle. On tunnistettava, että laatu on liikkuva tavoite; siksi parannusprosessille ei ole päätepistettä.

6. On tarjottava koulutusta laatujohtamisesta, menetelmistä ja työkaluista

Koulutus on laajennettava laatuosaston ulkopuolelle koskien kaikkia funktioita ja tasoja mukaan lukien ylemmät johtajat. Laadun universaalit "lainalaisuudet", menetelmät ja työkalut, laadun tekemisen perusasiat, on opetettava. Ne eivät ole





itsestään selviä ja eikä niitä ole kouluissa ja yliopistoissa opetettu! Valitettavasti näin Suomessa.

7. On luotava koko organisaation kattava laadun varmistus

Yrityksen fokus on oltava prosessien parannuksessa ja tuotteiden ja palvelujen varmennuksessa niin, että kaikki organisaation tuottamat ja toimittamat tuotteet, palvelut ovat korkeaa laatua jatkuvasti päivästä toiseen. Jotta tämä toteutuisi, niitä tuottavat prosessit ja funktiot on oltava myös kyvykkäät joka päivä ja niitä on jatkuvasti parannettava.

8. On luotava projekti projektilta yhä monitaitoisempia ja -osaavampia tiimejä

Monitaitoiset ja -osaavat tiimit ovat avain luotaessa läpimurtoja olemassa oleviin suoritusarvoihin. Tiimit on saatava omaksumaan tärkeysasteen asettelun, jossa organisaation tulokset ovat etusijalle ennen oman funktion, prosessin tai työpaikan tavoitteita. Tämän jälkeen on aika laajentaa tämän priorisointi toimittajiin ja asiakkaisiin ja asettaa nämä etusijalle. Näiden tiimien fokus on muutamassa harvassa "vital few"/3/ parannusmahdollisuudessa, jotka parantavat liiketoiminnan tulosta, johtajan LAATUA ja johtajan vastuulla ja valvonnassa.

9. On annettava työntekijöille mahdollisuuksia parannuksiin

Tämä kohta sisältää sekä koulutuksen että työntekijöiden valtuuttamisen osallistua suunnitteluun ja parannukseen, jotka koskevat lukuisia käyttökelpoisia "useful many"/3/ mahdollisuuksia. Työntekijät parantavat omia työolosuhteita jatkuvalla parannuksella. Jatkuvan parannuksen motivaatiota pidetään yllä tunnustusten ja palkkioiden avulla ja niiden käyttöä suunnataan kohti muutoksia, joita yrityksen laatuvalankumous, erinomaisuus vaatii.

Yrityksen on kehitettävä mittaukset niin, että ne mahdollistavat ylemmälle johdolle seurata ja suunnata työntekijöiden edistymistä kohti asiakastytyväisyyden parantamista, kilpailukykyä, laadun parannusta jne. Ylimmän johdon on huomioitava laadun johtamisessa tunnustuksenannon tärkeys. Tätä ei saa delegoida muille.

10. On uudistettava sitoutuneisuus ensiluokkaiseen laatuun vuosi vuodelta

Joka vuosi kilpailu ja teknologia tuo jatkuvasti uusia asiakastytyväisyyden tasoja ja samalla vie pohjaa jo saavutetulta laadulta, erinomaisuudelta. Vuosittainen katselmus tuotteiden ja palvelujen edistymisestä ja suoritusarvosta varmistaa tavoitteet, jotka ovat suoritusarvoltaan korkeammalla tasolla kuin nykyinen laatutaso. Ensimmäinen askel tulla laatujohtajaksi vaatii, että johto ymmärtää ja osaa toimenpiteet, jolla luodaan laatukulttuuri. Vain vahvan laatukulttuurin omaava organisaatio onnistuu uudistamaan vuosi vuodelta itsensä.

