

Laatukäsikirjan toteuttaminen Restonomiopiskelijayhdistys Pore ry:lle

Nea Maidell



Tekijä(t) Nea Maidell	
Koulutusohjelma Hotelli-, ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Laatukäsikirjan toteuttaminen Restonomiopiskelijayhdistys Pore ry:lle	Sivu- ja liitesivumäärä 30 + 36
<p>Laatujohtaminen on hyvin moniselitteinen käsite. Perusideana siinä pidetään monipuolista laatukäsitystä sekä toiminnan asiakaslähtöisyyttä. Ideana siis on saada henkilöstö sitoutumaan kaikilta tasoilta ja saada mukaan kehittämään palveluita ja toimintoja niin, että kaikki asiakkaan tarpeet saadaan hoidettua ja ne saadaan hoidettua entistä paremmin.</p> <p>Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Restonomiopiskelijayhdistys Pore ry:lle, joka toimii Haaga-Helian ammattikorkeakoulun Haagan kampuksen paikallisyhdistyksenä. Opinnäytetyön tarkoituksen oli luoda yhdistykselle laatukäsikirja heidän toimintansa tueksi. Pore ry:llä ei ollut ennestään laatukäsikirjaa. Laatukäsikirjasta rajattiin pois sisäinen viestintä sekä laatukäsikirjan käyttöönotto.</p> <p>Opinnäytetyö muodostuu kahdesta toisiaan täydentävästä osasta: raportista, joka sisältää tietoperustan ja kuvaa toiminnallisen osuuden. Tässä tapauksessa ensimmäisessä luvussa käsitellään laadun keskeiset määritelmät, laadun kehittämisen erilaisia työkaluja sekä laatukäsikirjan- ja järjestelmän tarkoituksia. Toisessa luvussa perehdytään Pore ry:n organisaatioon ja toiminta tapoihin. Toinen osa on opinnäytetyössä liitteenä ja on varsinainen tuotos eli tässä tapauksessa laatukäsikirja. Laatukäsikirja on osaksi luottamuksellinen.</p> <p>Laatukäsikirja tehtiin yhteistyöllä Pore ry:n kanssa. Menetelminä käytin opinnäytetyössäni kolmea erilaista. Haastattelu, kehittämistyöpaja sekä benchmarking-tekniikka. Haastattelin kuutta eri Pore ry:n hallituksen jäsentä, pidin hallituksen kokouksessa kehittämistyöpajan sekä benchmarkingin kolmea eri laatukäsikirjaa. Benchmarkingin kohteeksi on valittu Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijakunnan JAMKO:n, Farmasian laitoksen sekä Kemian laitoksen laatukäsikirjat.</p> <p>Menetelmien saatujen tiedon pohjalta valmistui Pore ry:n laatukäsikirja keväällä 2020. Laatukäsikirja sisältää tiedot yhdistyksen laadunhallinnasta, organisaatiosta ja sen hyvinvoinnista, hallituksen perehdytyksestä sekä prosessien hallinnasta. Osa laatukäsikirjan sisällöstä on luottamuksellista. Laatukäsikirja otettiin käyttöön opinnäytetyön valmistuttua keväällä 2020.</p>	
Asiasanat Laatu, laatukäsikirja, Pore ry, laatujohtaminen	

Sisällys

1	Johdanto	2
2	Laatu ja laatujohtaminen	3
2.1	Laatu käsitteenä.....	4
2.2	Laatujohtamisen historia	4
2.2.1	Total Quality Management -malli.....	5
2.2.2	Kaizen-prosessi	6
2.2.3	EFQM-malli	7
2.2.4	Lean Management	8
2.2.5	Demingin laatuympyrä	9
2.3	Laatujärjestelmä ja -käsikirja	10
2.4	Laadunkehittäminen.....	11
2.4.1	Standardit	12
2.4.2	Lean-työkalut	12
2.5	Perehdyttämisen merkitys laadun varmistamisessa	13
2.6	Opiskelijayhdistystoiminta	14
3	Paikallisyhdistys Pore ry.....	16
3.1	Organisaation rakenne ja sidosryhmät	17
3.2	Tapahtumat.....	18
4	Laatukäsikirjan toteuttaminen.....	20
4.1	Opinnäytetyön eri vaiheet	20
4.2	Benchmarking	22
4.3	Benchmarkingin tulokset.....	22
4.4	Haastattelujen toteuttaminen.....	25
4.5	Haastattelujen tulokset.....	25
4.6	Kehittämistyöpajan toteuttaminen	27
4.7	Kehittämistyöpajan tulokset.....	28
4.8	Palautteen hyödyntäminen.....	29
5	Pohdinta ja arviointi.....	29
5.1	Tärkeimmät tulokset.....	30
5.2	Opinnäytetyön arviointi.....	30
	Lähteet	32
	Liitteet.....	35

1 Johdanto

Hotelli-, ravintola ja matkailu alalla laatu on ollut kilpailuetu yrityksille ja on suuressa osassa kannattavaa liiketoimintaa. Toiminnan laatu on kuitenkin tärkein tekijä laadukkaana palvelun toteuttamiseen. Ammatillinen ja laadukas toiminta on kasvanut mielestäni jopa trendiksi opiskelijajärjestöjen keskuudessa. Opinnäytetyökseni teen Haaga-Helian ammattikorkeakoulun Haagan kampuksen Restonomiopiskelijayhdistykselle Pore ry:lle jatkossa Pore laatukäsikirjan yhdistyksen toiminnan tueksi. Opinnäytetyön aiheen sain talvella 2019 Poreen entiseltä puheenjohtajalta. Pore on voittoa tavoittelematon opiskelijayhdistys, jossa heidän suurin prioriteettinsa on opiskelijoiden hyvinvointi sekä olla heidän tukeaan uransa alkutaipaleella. Pore tahtoo olla Suomen paras opiskelijayhdistys. Poreen toiminta on muuttunut viimeisen neljän vuoden aikana laadukkaammaksi ja sen halutaan pysyvän sellaisena. Laatukäsikirjalla haetaan opiskelijayhdistyksen toimintaan erityisesti jatkuvuutta, joka on myös osana toiminnan laatua. Viime vuosina jatkuvuudessa on ollut haasteita koska hallituksen jäsenet koostuvat opiskelijoista, jotka valmistuvat koulusta noin kolmessa vuodessa. Hallitus siis vaihtuu aina kerran vuodessa hallituksen syyskokouksessa. Poreella ei ennestään ole minkäänlaista laatukäsikirjaa.

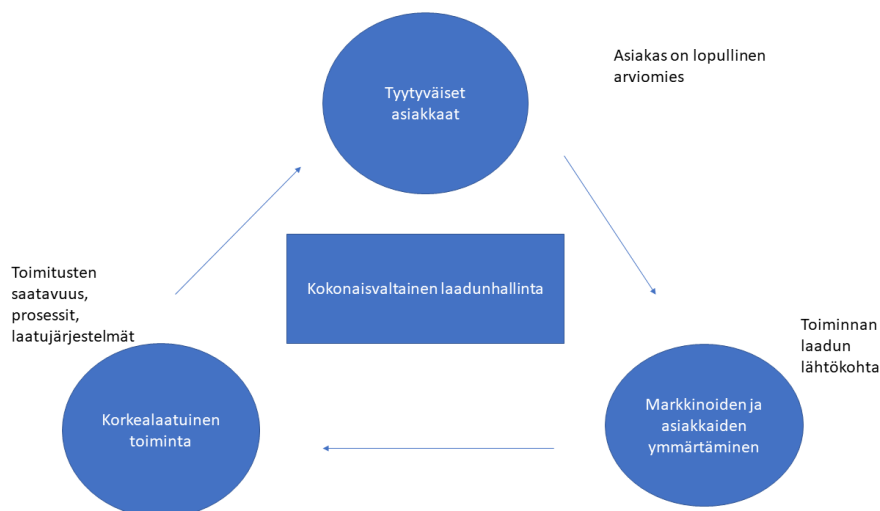
Opinnäytetyön tavoitteena on luoda laatukäsikirja tulevien Poreen hallitusten avuksi ja työvälineeksi laadun toteuttamisessa. Laatukäsikirja tukee myös toiminnan jatkuvaa kehittymistä. Laatukäsikirjan avulla helpotetaan uusien hallituksen jäsenten perehdyttämistä ja yhdistys voi myös halutessaan jatkaa laatukäsikirjan kehittämistä jatkossa. Opinnäytetyö muodostuu kahdesta toisiaan täydentävästä osasta: raportista, joka sisältää tietoperustan ja kuvaa toiminnallisen osuuden, sekä varsinaisesta tuotoksesta eli tässä tapauksessa laatukäsikirjasta.

Laatukäsikirja on raportin liitteenä mutta tietyt kohdat ovat luottamuksellisia. Opinnäytetyöstä on rajattu pois laatukäsikirjan käyttöönotto ja sisäinen viestintä, sillä 2019 Pore on uusinnut sisäisen viestinnän suunnitelmansa. Menetelminä käytän opinnäytetyössäni haastatteluja, kehittämistyöpajaa sekä benchmarking-tekniikkaa eli muiden vastaavien organisaatioiden tapoihin tutustumista. Hallituksen jäsenten odotusten tunnistamiseksi haastatellaan kuutta hallituksen jäsentä. Kehittämistyöpajan avulla saadaan tietoa kehittämistä tarvittaviin kohteisiin, yhteistä ideointia ja siihen osallistuvat kaikki hallituksen jäsenet. Hallituksen jäseniä haastatellaan erikseen. Kehittämistyöpaja järjestetään Poreen hallituksen kokouksessa, johon osallistuvat kaikki hallituksen jäsenet. Benchmarkingin kohteeksi on valittu Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijakunnan JAMKO:n, Farmasian laitoksen sekä Kemian laitoksen laatukäsikirjoja. Raportissa esitellään tavoitteet, tietoperusta, toteutusvaiheet, arviointi ja pohdinta.

2 Laatu ja laatujohtaminen

Kaikki tietävät ja tuntevat sanan laatu, mutta harva kuitenkaan osaa sitä yksiselitteisesti selittää. Laatu on jo 1980-luvulla noussut eräänlaiseksi trendiksi ja sitä se on edelleen. Laatu pelkkänä sanana saa kuluttajan kiinnostumaan ja harkitsemaan tuotteen tai palvelun ostoa. Huomiota kiinnitetään erityisesti myös toiminnan laatuun, koska sen toimintoketjun tuloksena syntyy palvelut ja tuotteet. Ilman laatua ei välttämättä ole yritystä, koska se on yritysten menestystekijä ja tulee koskemaan kaikkea toimintaa. Lecklin huomauttaa kirjassaan, että: laatu on tullut jäädäkseen. (Lecklin 2006, 9.) Oksanen (2019) taas määrittelee laadun niin, että sillä voi mitata, miten on onnistuttu. Eli laadukas tuote tai palvelu on henkilökunnan onnistumista. (Oksanen 23.9.2019.) Kenner (2008) on samoilla viivoilla Oksasen kanssa ja kertoo, että laatu on liiketoiminta ja tuloksellisuus. Kun puhutaan laatuavoitteista, sen suunnittelusta ja arvioinnista niin se on sama kuin puhuttaisiin liiketoiminnasta. Laadun kehittämisessä tarkoituksena on tehdä onnistuneita valintoja toimintatapojen kehittämiseksi. (Kenner 2008.)

Lähtökohtana laatuajattelulle ovat sidosryhmät. Etenkin asiakkaat koska heidän tarpeisiinsa, vaatimuksiin ja odotuksiin laatua verrataan ja kehitetään. Yrityksen toimintaa verrataan laadukkaaksi, jos asiakas on tyytyväinen. Virheettömyys lopputuotteessa sekä tehokkuus sisäisessä toiminnassa eivät takaa että laatu on korkealla yrityksessä vaan arvion kertoo loppujen lopuksi asiakas sekä hänen näkemyksensä ja kokemuksensa. Asiakkaan ja markkinoiden ymmärtäminen antaa mahdollisuudet suunnitella ja kehittää toiminta sellaiseksi, että vastaavuus tarpeisiin saavutetaan. Tätä prosessia kuvataan kokonaisvaltaiseksi laadunhallinnaksi, jota kuviossa 1 hahmotellaan. Tämän prosessin avulla saadaan toiminta asiakasta tyydyttävälle tasolle ja palautteen ansiosta toimintaa arvioidaan ja kehitetään eteenpäin. (Lecklin 2006, 18.)



2.1 Laatu käsitteenä

Lecklin (2006) kertoo, että laadun käsitteellä on eri tarkastelunäkökulmien mukaan monta tulkintaa. Yleisesti laadulla ymmärretään asiakkaiden tarpeiden täyttämistä mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla yrityksen kannalta. Laatu on käsitteenä kuitenkin laajentunut entisestään vuosien saatossa. Siihen sisältyvät niin strateginen suunnittelu ja organisaation kehittyminen, johtaminen sekä ennen kaikkea asiakastyytyväisyys. Asiakastyytyväisyys ei saa olla organisaatiolle viimeinen etappi. Lecklin (2006) käyttää kirjassaan esimerkkinä pankin toimintaa. Asiakkaat ovat pankkiinsa varmasti tyytyväisiä, jos saavat lainan nolllakorolla mutta onko tämä silloin pankille kannattavaa? (Lecklin 2006, 17-18.)

Laadun käsitteeseen liittyy myös ominaisuuksia sekä tunnusmerkkejä erilaisten tarkastelunäkökulmien mukaan. Ominaisuudet eivät pois sulje toisia vaan ennemminkin täydentävät toisiaan. Näkökulmien painoarvon määrittelee yrityskulttuuri. Lecklin (2006) esittelee Lillrankin kuusi erilaista tarkastelunäkökulmaa, jotka ovat:

- Valmistuslaatu, joka keskittyy valmistusprosessiin ja huolehtii tuotteiden valmistuksesta määritysten mukaisesti. Kun prosessia kehittää päästään välttämään virheitä sekä ennakoimaan niitä.
- Tuotelaatu, joka korostaa suunnittelun osuutta tuotteen laadun määrittämisessä.
- Arvolaatu, tarkoitetaan tuotetta, joka on korkeimmin laadukas ja antaa parhaimman kustannushyötysuhteen.
- Kilpailulaatu, kun laatu on yhtä hyvä kuin kilpailijalla.
- Asiakaslaatu, joka viittaa asiakkaiden tarpeiden ja odotusten tyydyttäminen.
- Ympäristölaatu, eli laadun mittaaminen ympäristön ja yhteiskunnan kannalta. Lisäksi tuotteiden koko elinkaari otetaan suunnittelussa huomioon.

Näistä asiakaslaatu on suurimmassa asemassa. Se ei korosta laadussa vain yhtä puolta vaan pakottaa sovittamaan niitä yhteen. (Lecklin 2006, 20.)

2.2 Laatujohtamisen historia

Hirvonen kertoo (2005) että laatujohtaminen on hyvin moniselitteinen käsitteenä. Se on johtamismalli, jossa johdetaan ja hallitaan strategisesti laatua, jossa sen täytyy alkaa yrityksen johdon päästä ja sieltä yltää joka puolelle yrityksen toimintoja. Hirvosen mukaan laatujohtaminen pohjautuu filosofiaan ja sen perusideana pidetään monipuolista laatuikäisyyttä, ja toiminnan asiakaslähtöisyyttä ja on kehittynyt sieltä vaiheittain. Ideana siis on

saada henkilöstö sitoutumaan kaikilta tasoilta ja saada mukaan kehittämään palveluita ja toimintoja niin että kaikki asiakkaan tarpeet saadaan hoidettua ja että ne saadaan hoidettua entistä paremmin. (Hirvonen 2005, 36-37.) Oksanen käsittää (2019) laatujohtamisen mittarien tuloksien tutkimista ja toiminnan seuraamista säännöllisesti niin että laadukas toiminta välittyy myös alaisille ja saa henkilöstön myös mukaan toimintaan. (Oksanen 23.9.2019). Hirvonen ja Oksanen ovat siis samaa mieltä siitä, että koko prosessi lähtee johdosta. Jos johto hoitaa henkilöstön sitoutumisen ja tulosten seuraamisen säännöllisesti päästään usein laadukkaaseen lopputulokseen eli tyytyväiseen asiakkaaseen. Lecklin (2006) kertoo kirjassaan, että kun saatujen palautteiden perusteella palveluita aletaan kehittää lisää ja säännöllisesti voidaan alkaa puhua asiakastyytyväisyys johtamisesta. Keskeiset asiat mallissa ovat koko henkilöstön sitouttaminen laatuajatteluun ja toiminnan markkinointi. (Lecklin 2006, 115-117.)

2.2.1 Total Quality Management -malli

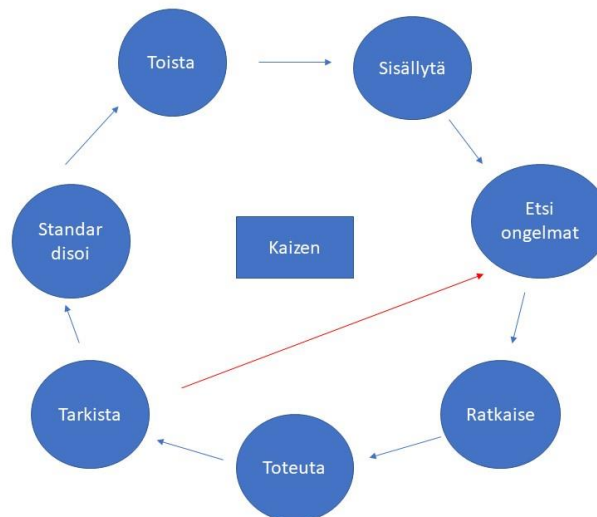
Total Quality Management (jatkossa TQM) on laatujohtamiselle kehitetty malli, joka on asiakaskeskeistä toimintaa. Tavoitteena on organisaation kilpailukykyyn parantaminen sekä kustannuksien alentaminen. Laatujohtamisen ydinsanoma sisältyy TQM:n kolmeen käsitteeseen. Käsite Quality viittaa laatuun eli toisin sanoen johtamisfilosofian keskiöön. Samaan aikaan Quality ottaa huomioon asiakaslähtöisyyden sekä asiakkaiden ensisijaisuuden laadun määrittäjinä. Asiakkaat ovat loppujen lopuksi niitä, jotka arvioivat onko palvelun laatu onnistunut. Käsite viittaa myös siihen, että pyritään saada kaikki organisaation jäsenet mukaan kehittämään laatua mutta käsite viittaa samalla täydellisyyteen. Täydellisyydellä tarkoitetaan, että laatua kehitettäisiin kaikki muodoissaan eli työympäristön, työyhteisön sekä palvelun laaduna. Management-käsite kuvaa johtamismallia missä organisaation johto säännöllisesti mukana laadun kehittämisessä. Johtamisenetelmiä muokataan laadun kehittämisen tueksi. Näin laadusta saadaan organisaatiolle strateginen elementti. Laadunhallintajärjestelmän perustana on koko organisaation työntekijöiden hyvä perehdytys, pätevyys ja osaaminen unohtamatta hyvää työilmapiiriä, joka on hyvin paljon organisaation johdon vastuulla. Hyvää työilmapiiriä on erityisen tärkeää ylläpitää, ettei työntekijöillä ala paineet kasantumaan, joka voi johtaa jopa pelkäämiseen, joka johtaa huonon laadun piilottamiseen. Eli ei uskalleta kertoa virheistä. Laatu tarvitsee kaikkia osastoja ja työntekijöitä. Johtajan luoma kehittämisilmapiiri tuo organisaatioon luottamista sekä turvallisuutta. Se, että työntekijät saadaan olemaan aktiivisia ja luovia työssään täytyy organisaation johdon pyrkiä poistamaan esteet luovuuden tieltä. Johtajan täytyy myös

muistaa hieman haastaa työntekijöitä tekemään parempaa ja muistaa palkita onnistuneesta työstä. Korkeaa laatua ei takaa tehokkuus ja virheettömyys vaan loppujen lopuksi arvioinnin tekee lopullinen arvioija eli asiakas. (Laatuakatemia.)

2.2.2 Kaizen-prosessi

Sana Kaizen tulee japanin kielestä ja tarkoittaa jatkuvaa parantamista. Kaizen ei siis ole kerralla parantamista, vaan parantumista kehitetään koko aikaisesti. Tarkoituksena on saada koko henkilöstö mukaan kehittämään organisaatiota jatkuvalla syötöllä. Prosessissa henkilöstö asetetaan etusijalle. Prosessi on omalla tapaa kulttuurin kehittämistä, jolla yritetään nostattaa yrityksen toimintatapoja. Prosessissa pyritään luomaan kilpailukykyiset kustannukset sekä saada tuotteet kohtaamaan paremmin asiakkaan tarpeita. Kaizen pohjautuu Lean-ajattelulle ja sopii tällöin pienille yrityksille, jossa henkilöstö on itsenäinen ja osaa ottaa enemmän vastuuta. (Ortiz 2009.)

Kaizen-prosessiin kuuluu seitsemän askelta, jota havainnollistetaan kuviossa 2. Prosessissa työryhmä kokoontuu ja käy läpi tehdyn prosessin ja pyrkii tunnistamaan kaikki työssä tehdyt virheet, joita on esimerkiksi odotus ja tuoteviat. Myös mahdolliset palautteet käydään läpi. Ideointi täytyy lähteä rennosti ja luovasti. Virheitä lähdetään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan mutta mahdollisimman nopeasti. Tämän jälkeen prosessi tehdään uudelleen, kunnes kaikki virheet on saatu poistettua. Tarkistaminen on tärkeää prosessin aikana. Johtajan täytyy säännöllisesti tarkistaa, että sovitut asiat toteutuvat sovittulla tavalla työnteossa eikä esimerkiksi töitä aseteta muille. Jos tulokset eivät muutu, palataan takaisin tilanteeseen, jossa käydään ongelma läpi ja mietitään sille ratkaisua. Kun tulokset muuttuvat positiivisen puolelle, ne standardisoidaan, joka on Kaizen-prosessin paras kohta organisaatiolle. Kun kaikki kuusi muuta kohtaa Kaizenista on suoritettu, alkaa viimeinen kohta eli toistaminen. Lähdetään siis toteuttamaan koko prosessi alusta, jolloin tapahtuu jatkuva kehittäminen. Prosessia kutsutaan myös ”hedelmättömän hedelmän poistamiseksi”. (Bashin 2017.)



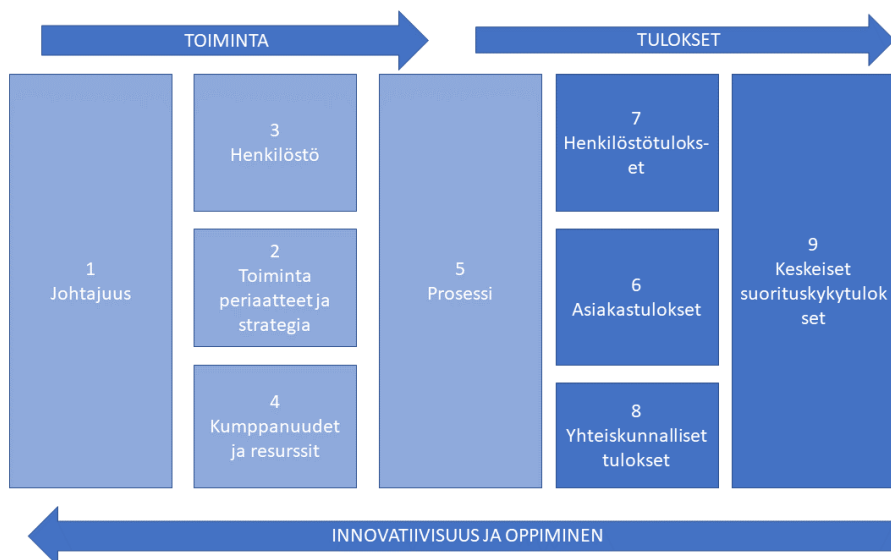
Kuvio 2. Kaizen-malli (mukaillen Bashin 2017)

2.2.3 EFQM-malli

European Foundation for Quality Management eli EFQM on malli, jota käytetään oman yrityksen toiminnan arviointi- ja kehittämistyökaluna. Mallia käytetään julkisella, että yksityisellä sektorilla tuhansissa organisaatioissa ympäri maailmaa. Malli antaa erinomaiset mahdollisuudet yritykselle, joka haluaa verrata toimintaansa ja tuloksiaan kansallisesti sekä kansainvälisesti muihin toimijoihin. (Laine & Lecklin 2009, 262.) EFQM-malli on siis organisaatioiden työkalu, jota he voivat käyttää esimerkiksi:

- Itsearvioinnin viitekehyksenä
- Organisaation johtamisjärjestelmän viitekehyksenä
- Yksittäisten kehittämisalueiden tunnistamiseen.

EFQM-malliin kuuluu yhdeksän arviointialuetta. Niistä viisi kuuluu organisaation toimintaan ja neljä tuloksiin. Arviointialueilla on lisäksi useampia kohtia, joita on yhteensä 32 kappaletta. Kuviossa 3 hahmotellaan EFQM-mallia. Organisaation toimintaa käsitellään toimintaan liittyvillä alueilla, ja se mitä organisaatio on saavuttanut, arvioidaan tuloksiin liittyvillä arviointialueilla.



Kuvio 3. EFQM-malli (mukaillen Laine & Lecklin 2009, 263)

Erinomaisen toiminnan tunnuspiirteisiin kuuluvat Laineen ja Lecklinin (2009) mukaan:

- Tuloshakuisuus
- Asiakassuuntautuneisuus
- Johtaminen ja toiminnan päämäärätietoisuus
- Prosesseihin ja tosiasioihin perustuva johtaminen
- Henkilöstön kehittäminen ja osallistuminen
- Jatkuva oppiminen, innovointi ja parantaminen
- Kumppanuuksien kehittäminen
- Yhteiskunnallinen vastuu

Hyvänä esimerkkinä erilaisten kumppanuuksien kehittäminen edellyttää niiden priorisointia, tunnistamista ja tavoitteiden asettamista niin, että kumppanuuden tuloksena saadaan lisäarvoa asiakkaille. (Laine & Lecklin 2009, 263-264.)

2.2.4 Lean Management

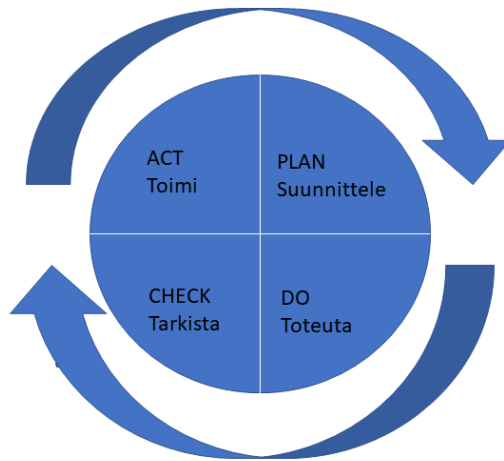
Lean tai Lean Management on tuottavuuden ja laadun kehitysohjelma. Lean-johtamisfilosofia toteuttaa sanan merkityksen käytännössä. Toiminnassa pyritään siihen että, turhat tehtävät ja työvaiheet karsitaan pois. Periaatteet Leanissa sisältävät erilaisia tekniikoita ja apuvälineitä, mutta pääpaino on kokonaisuudella. Yrityksessä johtaminen ja toimintakulttuuri on hyvin pitkäjänteistä, jolloin se edellyttää sitoutumista ja asioiden tekemistä oikein. Lean-prosessissa toimintaa kehitetään niin, että se etenee niin lyhyellä kuin pitkällä aika-

jänteellä. Lähtökohtana on yrityksen strateginen suunnittelu, lyhyellä tähtäyksellä ylläpidetään jatkuvaa kehitystoimintaa toteuttamalla erilaisia parantamishankkeita, pitkällä tähtäyksellä luodaan Lean-organisaatio ja -kulttuuri. Ideana Leanissa on hoitaa asiat täydellisesti ajallaan eli just in time, mistä kehitettiin sanonta JIT. (Laine & Lecklin, 2009, 281.)

Modig ja Åhlström (2016) kertovat, että palvelualoilla on alettu viimeisen kymmenen vuoden aikana kiinnostumaan Leanista ja ajattelu on alkanut leviämään melko paljon niin julkisella kuin yksityisellä sektorilla. Vaarana on Leanin syvällisempien tausta-ajatuksien siivuuttaminen, jos sitä lähdetään soveltamaan liian paljon erilaisille aloille. Silloin ei ymmärretä ja tiedosteta, miksi eri työkaluja käytetään. Ongelmia on esiintynyt konseptin kehittämisessä. Tavoitteet ja keinot sekoitetaan toisiinsa. Yritetään soveltaa toimivia keinoja liikaa omaan organisaatioon, kun täytyisi ymmärtää, että miksi niitä keinoja käytetään. (Modig & Ålström 2016, 91-93.)

2.2.5 Demingin laatuympyrä

William Deming loi laadunhallinnan kehittämiseksi laatuympyrän, jota kutsutaan nimellä PDCA-ympyrä (Plan Do Check Act). PDCA liittyy laadunjohtamiseen sekä kehittämiseen ja on siksi suosittu työkalu laadunhallinnassa. PDCA-ympyrä, jota havainnollistetaan kuvassa 4 on monipuolinen apuväline, koska sitä pystytään käyttämään väliaikaisesti tai pitkäkestoisesti. Ensimmäisessä ympyrän vaiheessa valitaan kohde, jota lähdetään kehittämään. Aloitetaan tiedon hankkiminen nykytilanteesta ja yhdessä suunnitellaan, miten seuraavaksi edetään. Ensimmäisen vaiheen nimi on siis Plan. Seuraavana vaiheena alkaa ympyrän toinen osio eli Do, jossa päästään toteuttamaan suunnitelmaa. Kolmantena vaiheena on tarkistus ja arviointi eli Check, jonka yhteydessä keskustellaan yhdessä, miten muutoksissa on onnistuttu eli onko saatu haluttuja tuloksia aikaan. Viimeisessä vaiheessa eli Act tehdään tarvittavat parannukset mitä kolmannessa vaiheessa on saatuseville ja aloitetaan toiminnan dokumentointi. (Mindtools 2018.)



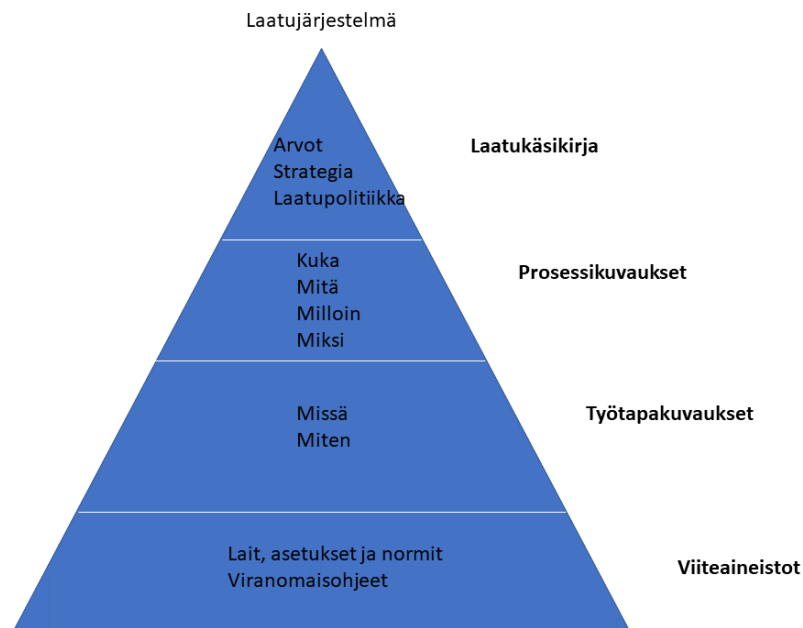
Kuvio 4. PDCA-ympyrä (mukaillen Mindtools 2018)

2.3 Laatujärjestelmä ja -käsikirja

Laatukäsikirja on yksi laatujärjestelmän tärkeimpiä asioita. Laatukäsikirjan on tarkoitus selkeästi esittää yrityksen toimintatavat kirjallisesti. Laatukäsikirja kertoo yrityksen toimintatavat, jotka on todettu hyväksi ja kannattaviksi sekä mahdollisia ongelmien ratkaisuja. Laatujärjestelmä koostuu asiakkaiden odotusten vaikutuksesta, yrityksen johdon asettamista päämääristä ja arvoista sekä mahdollisesti laatustandardin ISO 9001 edellyttämistä vaatimuksista. Kuviossa 5 havainnollistetaan laatujärjestelmää yrityksessä. Käsikirja auttaa yrityksen henkilökuntaa selkeyttämään yrityksen tapoja toimia ja mahdollistaa eri yksiköissä toimimisen samalla hyväksi havaitulla ja tehokkaalla tavalla. Laatukäsikirja auttaa myös uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Laatukäsikirja on osana myös johtamista ja toimii kanavana johdon suuntaan. Hyvä laatukäsikirja on kattava ja siinä käydään läpi yrityksen toiminnot ja se sisältää tiedot laadun kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi. (Kankainen & Junnonen 2001, 15-19.)

Laatukäsikirja ei ole pakollinen yritykselle. Jokainen laatujärjestelmä on yksilöllinen ja vaihteleva. Tiettyä pohjaa ei siis ole mutta periaatteet ovat sama kaikissa. Yleensä laatujärjestelmä sisältää laatukäsikirjan, menettelyohjeet, toimintaohjeet sekä viiteaineistot. Mutta nämä eivät ole pakollisia. Sisällön yritys voi itse tehdä haluamakseen ja riippuukin yrityksen toimialasta, laajuudesta ja tarpeesta. Suositeltavaa on, että sille on muokattavissa oleva versio, jolloin muokkaaminen ja tulostaminen on helppoa. Laatukäsikirja voi siis olla sähköisessä muodossa eli sen ei tarvitse olla painettuna. Tämän vuoksi asiakirjan

tulee olla selkeyden ja tulostettavuuden kannalta hyvin jäsennelty. (Kankainen & Junnonen 2001, 15-19.)



Kuvio 5. Laatujärjestelmä yrityksessä (mukaillen Lecklin 2006, 31)

2.4 Laadunkehittäminen

Ensimmäinen askel laadun kehittämisessä on kirkastaa organisaation visio ja strategia. On tärkeää määritellä, millainen organisaatio tahtoo olla vuonna xxxx ja minkälaisilla keinoilla päästään siihen tähdättyyn tavoitteeseen. Jokaisen organisaation on hyvä miettiä miten tavoitetaan päästään eriprosessien kohdalla eli myynnin, markkinoinnin, tuotteen ja palvelun osalta unohtamatta jatkuvaa kehittämistä. Kehittämisen keskeinen tavoite on, että kehitysprojekti keskittyy projektin jälkeiseen toimintaan. Kehittämisen tulee jatkua ja näkyä organisaatiossa monipuolisesti. (Kenner 2008.)

Monista laadunkehittämisen työkaluista Benchmarking on niistä parhain ja sen omaksuu helpoiten. Benchmarking on vertailemalla kehittämistä. Menetelmänä benchmarking on monikäyttöinen ja sitä voidaan soveltaa omien resurssien mukaisesti. Menetelmä sopii siis minkä tahansa asian kehittämiseen. Benchmarking ei ole siis kuitenkaan matkimista tai kopiointia toisesta yrityksestä vaan vertailemalla toisen yrityksen toimintatapoja oman yrityksen toimintatapoihin. Ennen menetelmän käyttöönottoa täytyy tietää menetelmän sisällöstä ja käytöstä. Oma toiminta on myös tunnettava täysin sekä prosessit täytyy, avaa ja mittaroida. Menetelmä voi olla hyvin prosessimainen ja järjestelmällinen mutta pienin askelin se toimii kaikista parhaiten. (Himanen & Ortju 2011, 2-4.)

Oikeiden valintojen tekeminen oikeaan aikaan on keskeinen tekijä, kun kehitetään laatua. Kaikki valinnat olisi hyvä suunnata lähtötilanteeseen. Prosessissa täytyy varmistaa, että laadukas työ palvelee organisaatiota eikä toisinpäin. Täytyy myös varmistaa, että prosessi tukee kehittymistä ja tuloksellisuutta organisaatiossa. (Kenner 2008.)

2.4.1 Standardit

The International Organization for Standardization eli ISO 9000 on kansainvälinen laadunhallintajärjestelmä, ja sitä on rakennettu vuodesta 1986. Lähtökohtana standardissa on seitsemän laadunhallinnan periaatetta, jotka ovat johtajuus ja johdon vastuu, asiakas-suuntautuneisuus, työntekijöiden sitoutuminen, prosessimainen toimintamalli, jatkuva parantaminen tosiasioihin perustuva päätöksenteko sekä suhteet toimittajiin. (Suomen standardisoimisliitto 2015.)

Vuonna 2015 astui voimaan uusi ISO 9001 -standardi, joka toimii entistä paremmin erityisesti menestyksekkään liiketoiminnan tukena. Laatujärjestelmän tulee olla kiinteä osa liiketoimintaa ja ISO 9001 korostaa sitä entistä enemmän sekä sitoutuneen johtajuuden merkitystä. Riskienhallinta ja mahdollisuuksien tunnistaminen ovat tulleet standardin keskiöön. Kun standardin merkitys ymmärretään oikein, se auttaa keskittämään tekemisen tärkeisiin asioihin ja vähentämään turhaa työtä. Hyvin tehty ISO 9001-järjestelmä tuo liiketoimintaan lisää systemaattisuutta, se auttaa tunnistamaan riskit ja mahdollisuudet hyvissä ajoin ja näin välttämään turhia harha-askeleita. Hyvin suunnitellut prosessit varmistavat sen, että turha sählääminen tekemisessä vähenee, ja kukin prosessi palvelee seuraavaa prosessia ja tuottaa lisäarvoa asiakkaalle. Laatujärjestelmällä on keskeinen merkitys organisaation tavoitteiden saavuttamisessa. (Responsia 2018.)

2.4.2 Lean-työkalut

Suurin osa Lean-projektista on sisäisten käytäntöjen muutosta, henkistä vakautta ja toimintatavan muutosta kohti uusia käyttäytymis- ja johtamistapoja. Leaniin on aikojen kuluessa syntynyt suuri joukko työkaluja, joilla prosessien välistä hukkaa voidaan tunnistaa ja pienentää. Myös prosessien kehittämiseen on luotu työkaluja. (Six Sigma.) Näitä ovat esimerkiksi:

- 5s eli niin sanottu viiden ässän menetelmässä autetaan organisaatiossa pitämään ylimääräiset asiat poissa ja paikat siistinä, joka helpottaa työntekoa. Viisi ässää tarkoittaa Sort (lajittelu), Store (järjestäminen), Shine (puhdistaminen), Standardize (standardisointi) ja Sustain (sitoutuminen). Menetelmään kuuluu myös kuudes

kohta eli Safety (turvallisuus). Puhtaus ja järjestys takaavat turvallisen työympäristön. (Lean Lion.)

- VSM, Value Stream Map eli arvovirtakuvaus. Menetelmää käytetään esteiden tunnistamiseksi ja niiden hallitsemiseen. Menetelmä on erinomainen organisaatioille, jotka tahtovat pysyä tietyssä tehokkuudessa ja mahdollisesti nostaa sitä. (Väisänen 2013.)
- Poka-Yoke on virheiden poistamiseen ja ennakointiin kehitetty menetelmä. Menetelmän käyttäminen on hyvin yksinkertaista mutta yksi tehokkaimmista lean työkaluista virheiden välttämiseksi. (Kanbanize.)
- SMED eli Single Minute Exchange of Die menetelmää käytetään esimerkiksi koneiden nopeaan asetusten luomiseen ja niiden vaihtoon. SMED lisää koneen suorituskykyä ja vähentää seisokkeja. Menetelmällä voidaan saada jopa tunnin mittainen työ lyhennettyä kymmeneen minuuttiin. (Arrow 2017.)
- Kanban on visuaalinen menetelmä tuotannon hallintaan. Menetelmä hallitsee, mitä tuotetaan, missä määrin ja milloin. Sen tarkoituksena on varmistaa, että tuotetaan vain sitä, mitä asiakas vaatii, eikä mitään muuta. (Hammarberg & Sunden 2014.)

2.5 Perehdyttämisen merkitys laadun varmistamisessa

Lecklin (2006) kertoo kirjassaan, että henkilöstö tekee laadun. Henkilöstö ei kuitenkaan saa aikaiseksi laadukasta toimintaa ja palveluita, jos työntekijöitä ei perehdytetä. Hyvällä perehdytyksellä ei vaan taata laadukasta toimintaa vaan myös motivoituneita työntekijöitä. (Lecklin 2006, 26.) Kun perehdytetään uusia työntekijöitä, on hyvä miettiä samalla tulevaisuutta. Tulevaisuudessa hyvällä perehdytyksellä työntekijä voi nousta urallaan todella korkealle, kun huonolla perehdytyksellä saattaa työntekijän ura loppua jo koeajalla. On hyvä pohtia leanin periaatteiden mukaisesti, miten tuoda perehdyttämiseen ne asiat, jotka tuottavat lisäarvoa asiakkaalle ja pyyhkäistä ne turhat vaiheet pois prosessista.

Joni Sarmo (2013) kertoo artikkelissaan, miten viiden askeleen lean-polku perehdytysprosessissa. Sarmo neuvoo, että täytyy panostaa alkumetreihin. Aloittaa perehdytys tutustumisella ja siirtyä sen jälkeen yleisistä asioista yksityiskohtiin. Ensimmäinen päivä vaikuttaa eniten, minkälaisen kuvan ja fiiliksen uusi työntekijä saa yrityksestä. Se, että yrittää rikkoa ennätyksen kiidättämällä organisaation kaikki osastot läpi heti ensimmäisinä tunteina, ei anna selvää kuvaa ihmisten rooleista eikä auta edes muistamaan heidän nimiään. Kiire ja laatu eivät kulje käsi kädessä. Perehdytyksestä täytyy myös tehdä omanlainen. Aina ei tarvitse turvautua valmiisiin oppaisiin ja dokumentteihin vaan perinteitä saa rikkoa. Tämä on myös osana toiminnan kehittämistä. On myös hyvä, että uusilla työntekijöillä on mahdollisesti omat perehdyttäjänsä, jolloin on helpompi pysyä kärryillä, mitä asioita on jo käyty

läpi ja mitä ei. Uuden työntekijän on myös helpompi kysyä apua tarpeen vaatiessa, kun on edes yksi tutumpi henkilö. Perehdytyksen ei tule kuitenkaan kaatua vain yhden henkilön niskaan vaan siihen voi ottaa koko organisaation mukaan. On hyvä pikkuhiljaa lähteä vie-mään työntekijää koko organisaation läpi, jolloin palaset alkavat lokshtelemaan paikalleen sekä työntekijä hahmottaa kokonaisuuden. Palautteen antaminen sekä ottaminen on tärkeää myös perehdytyksessä, varsinkin loppu metreinä. Uudella työntekijällä voi olla uusia ideoita ja mielipiteitä, joita kauan organisaatiossa työskennellyt työntekijä ei välttämättä huomaa ja näin saadaan kehitettyä toimintaa entistä enemmän. (Sarpo 2013.)

Ennen kuin virallinen perehdyttämisprosessi työtehtävään alkaa olisi hyvä käydä työntekijän kanssa läpi työssä havaittuja vaaratilanteita. Näin niitä päästään ehkäisemään jo ennen työn aloittamista. Vaaroista on hyvä kertoa niiden tunnistamistavat, sekä miten niissä toimitaan. Esimerkiksi miten toimitaan, jos työpaikka yritetään ryöstää tai työpaikalla tapahtuu tulipalo. Varsinkin ravintola-alalla työpaikoilla on yleensä niin kutsuttu ”hätänappi”, josta painamalla saa vartijan paikalla. Hätänapin sijainti on siis hyvä kertoa heti ensimmäisenä. Havainnollistavat valokuvat, turvallisuuskävelyt sekä suunnitelmat auttavat myös työntekijää ennakoimaan vaaratilanteet. Perehdyttämisprosessin virallinen ensimmäinen vaihe on suunnittelu. Perehdyttäjän täytyy suunnitella tarkkaan perehdytys erilliselle dokumentille, josta voi seurata, ettei mitään jää kertomatta tai näyttämättä. Tämän jälkeen tapahtuu perehdytys. Perehdyttäminen ei lopu siihen, kun kaikki dokumentilla olevat asiat on käyty läpi, vaan se jatkuu mahdollisesti koko työsuhteen ajan. Vuosittaiset mahdolliset koulutukset työntekijöille kuuluvat myös perehdytysprosessiin. Perehdytystä ylläpidetään arviointi keskusteluilla. Esimiehen kanssa käydään säännöllisesti läpi työn tulokset sekä osaaminen ja sovitaan mahdollisista lisäkoulutuksista. (Ahokas & Mäkeläinen 2013.)

2.6 Opiskelijayhdistystoiminta

Ammattikorkeakouluissa on opiskelijayhdistyksiä. Yhdistyksiä ylläpitävät vapaaehtoiset koulussa opiskelevat opiskelijat, jotka muodostavat opiskelijayhdistyksen hallituksen. Ammattikorkeakoulun opiskelija voi liittyä oman opiskelijayhdistyksensä jäseneksi sekä jonkun muun ammattikorkeakoulun opiskelijayhdistyksen. Opiskelijayhdistykset tuovat opiskelijoiden äänen kuuluviin, ajavat heidän etujansa, sekä oikeuksia ja yrittävät niitä edistää. Opiskelijayhdistykset tarjoavat opiskelijoille myös erilaisia kulttuuri- liikunta sekä juhlapahtumia. Varsinkin ensimmäisenä opiskelija vuonna nämä ovat erittäin tärkeitä uusien ystävyysklien solmimiseksi sekä sosialisoitumiseen toisten opiskelijoiden kanssa. (Yhansokan 2019.)

Opiskelijayhdistyksillä voi olla myös ainejärjestöjä, jotka ovat saman oppiaineen opiskelijoita. Niiden tarkoituksen on järjestää erilaista toimintaa sekä ajaa tiettyä oppiainetta opiskelevien opiskelijoiden asiaa. Ainejärjestöjen tapahtumat painottuvat juhlimisen ja alkoholinkäytön puolelle mutta nykyisin on myös tarjolla tapahtumia, jotka ovat alkoholittomia. (Yhansokan 2019.)

Opiskelijayhdistykset haluavat huolehtia opiskelijoiden terveydestä ja jaksamisesta, joten ne tarjoavat erilaisia liikuntamahdollisuuksia. Tyypillisesti lajiturnaukset sekä viikoittaiset liikuntavuorot kuuluvat muun muassa tähän. Liikunta ei ylläpidä vain fyysistä terveyttä vaan ylläpitää myös sosiaalisia suhteita. (Yhansokan 2019.)

Opiskelijayhdistys voi myös ylläpitää erilaisia kerhoja opiskelijoille. Opiskelijayhdistyksen jäsenenä pystyy perustamaan kerhon ja hakemaan rahallista avustusta opiskelijayhdistykseltä. Kerhoja on Suomessa monenlaisia laidasta laitaan niin, että jokainen opiskelija varmasti löytää itselleen mieluisen kerhon. Kerhojen ideana on tuoda samasta asiasta kiinnostuneet yhteen, auttaa opiskelijoita tutustumaan toisiinsa vapaa-ajalla ja nostaa ryhmähenkeä. (Yhansokan 2019.)

Opiskelijoille järjestetään monenlaisia kulttuuritapahtumia, kuten musiikki-, taide- ja elokuvatapahtumia. Kouluilla on myös omat perinnetapahtumansa niin kuin esimerkiksi fuksiais- eli ensimmäisen vuoden opiskelijoille järjestettävä juhla. Fuksiaisissa kasvatetaan ryhmähenkeä ja suoritetaan erilaisia rasteja koko luokan kanssa. Juhlapyhien tapahtumat kuuluvat myös samaan kategoriaan. Opiskelijaelämään kuuluu usein olennaisena osana juuri erilaiset tapahtumat, jotka tuovat piristystä arjen keskelle sekä auttavat tutustumaan toisiin opiskelijoihin. Erityisen tärkeää tämä on paikkakunnalle opintojen perässä muuttaneiden kannalta, jotta sopeutuminen uuteen kaupunkiin toteutuu hyvin. (Yhansokan 2019.)

Politiikasta kiinnostuneet voivat myös itse hakeutua opiskelijayhdistyksen hallitukseen ja päästä vaikuttamaan opiskelijoita koskeviin asioihin. Kukin voi päästä edustamaan juuri itselleen tärkeitä asioita, jotka hän kokee mielenkiintoiseksi. Esimerkkeinä ovat kansainvälinen toiminta, opiskelijoiden hyvinvoinnin edistäminen tai itse koulutuksen laadun valvominen ja parantaminen. (Yhansokan 2019.)

Opiskelijayhdistyksille on asetettu ammattikorkeakoululakiin muutama kohta, jotka sovelletaan yhdistyslaissa (503/1989). Laissa kerrotaan, että yhdistyksen täytyy nimetä edustajansa ammattikorkeakoulun toimielimiin sekä osallistua tarvittaessa terveydenhuoltolain sekä opiskelijaterveydenhuollon laissa säädettyjen opiskeluterveyden huoltoa koskevien

tehtävien toteuttamiseen. Opiskelijayhdistykset huolehtivat itse tarpeelliset kustannukset esimerkiksi haalarimerkkejä sekä jäsenyyksiä myymällä. Opiskelijayhdistyksillä on itsehallinto mutta tärkeimmistä asioista päättää rehtori. (Finlex 2014.)

3 Paikallisyhdistys Pore ry

Restonomiopiskelijayhdistys Pore ry on Haaga-Helia ammattikorkeakoulun, Haagan kampuksen paikallisyhdistys. Opiskelijoita Haagan kampuksella on 1100. Pore ry pyrkii toiminnallaan siihen, että Haaga pysyisi yhtenä Suomen parhaista restonomikouluna ja on siis opiskelijoiden vaikutuskanava. Pore haluaa olla opiskelijoiden tukena ja antaa heille parhaat edellytykset tulevaisuuteen ja opiskeluajan viihtyvyyteen. Pore hoitaa myös Haagan kampuksella Helga Pointin palveluita, joihin kuuluu esimerkiksi haalarit ja opiskelijakorttien lukuvuositarat. (Pore ry 2019.)

Poreen visio vuodelle 2019 on parantaa näkyvyyttään entistä enemmän ja luoda positivistista ilmapiiriä Haagan kampukselle. Tavoitteena on auttaa opiskelijoita pääsemään eteenpäin urallaan. Pore edistää opiskelijoiden hyvinvointia ja haluaa myös olla osana kehittämässä ja parantamassa opiskelun sisältöä. Yhdistys kuuntelee jäsenistöään ja pyrkii yhdistämään Haagan restonomikampusta, järjestöä sekä opiskelijoita. (Pore ry 2019.)

Poreen missiona on olla paras opiskelijayhdistys kaikilla tasoilla. Ja olemalla läsnä päätöksenteossa niin Haagan restonomikampuksella kuin koko Haaga-Helian tasolla. Pore tuottaa tapahtumia, joilla halutaan tehdä opiskeluajasta ikimuistoinen. Tapahtumien avulla Pore tahtoo myös näyttää mitä ovat opiskeluaikanaan oppineet. (Pore ry 2019.)

Poreen arvot:

- Läpinäkyvyys. Pore ry:lle on tärkeä olla näkyvä yhdistys kampuksellamme, Haaga-Heliassa ja myös muualla Suomessa. Toimintamme on läpinäkyvää ja yhdistyksemme helposti lähestyttävä.
- Opiskelijat ensin. Pyrimme luomaan kaikille opiskelijoille mahdollisimman monipuolista ja hyvää palvelua.
- Olemme osana tukemassa opiskelijoiden hyvinvointia.
- Laatu ja jatkuvuus. Luomme laadukkaita palveluita jäsenistöllemme ja toiminnallemme varmistamme yhdistyksen jatkuvuuden. (Pore ry 2019.)

3.1 Organisaation rakenne ja sidosryhmät

Poreen organisaatiossa rakenne on matala. Hallitus koostuu puheenjohtajasta, yhdeksästä varsinaisesta jäsenestä sekä neljästä varajäsenestä. Poreen hallitusta johtaa puheenjohtaja. Puheenjohtajan toimeen kuvaan kuuluu järjestön toiminnan seuraaminen ja valvonta. Puheenjohtaja toimii hallituksen ja sen toimijoiden tukena sekä apuna. Puheenjohtaja mahdollistaa hallituksen toiminnan sekä on tukena ongelmatilanteissa. Puheenjohtajan vastuulla on järjestön edustaminen erilaisissa tilaisuuksissa muiden hallituksen jäsenten kanssa, Restomeetin järjestäminen keväällä sekä ulkoisten suhteiden ylläpito. (Pore ry 2019.)

Varapuheenjohtajan toimenkuvaan kuuluu puheenjohtajan tukeminen sekä mahdollinen puheenjohtajana toimiminen puheenjohtajan ollessa estynyt. Varapuheenjohtajan tehtäviin kuuluu tapahtumavastaavien ohjaaminen ja tapahtumatiimin vetäminen. Varapuheenjohtaja vastaa vuosijuhlan järjestämisestä yhdessä hallituksen kanssa, ja on vastuussa Poren kerhojen/toimiryhmien toiminnasta ja niihin tarvittavien rekrytointien tekemisestä. (Pore ry 2019.)

Sihteeri kirjaa pöytäkirjaa yhdistyksen kokouksissa ja on vastuussa tilaisuuksien tilavarauksista. Sihteerin tehtävä on haalarimerkkien hankinta tapahtumia ja yleistä myyntiä varten. Rahastonhoitaja vastaa Poreen rahaliikenteestä, laskutuksesta sekä laskuista. Rahastonhoitaja huolehtii yhdistyksen kirjanpidosta. Rahastonhoitaja tekee Poreen tulevan kauden budjettisuunnitelman, ja hyväksyy tapahtumavastaavien tekemät budjettisuunnitelmat tapahtumiin. (Pore ry 2019.)

Toiminnansuunnittelija on vastuussa Poreen sisäisestä toiminnasta, kuten kommunikaatiosta ja hyvinvoinnista. Hän on vastuussa jäsenrekisteristä sekä toimii yhdistyksen tietosuojavastaavana. Toiminnansuunnittelija huolehtii tietosuojaselosteen ja jäsenrekisterin ylläpidosta. Toiminnansuunnittelija johtaa varajäsenistä koostuvaa tukitiimiä. (Pore ry 2019.)

Tapahtumavastaavia on Poreessa kaksi henkilöä sekä apuna on myös Event Team. He myös vastaavat Poreen tapahtumien toteuttamisesta. Tapahtumavastaavat päivittävät tapahtumien projekti- ja prosessisuunnitelmia ja tekevät budjettisuunnitelmat tapahtumille. Tapahtumavastaavat huolehtivat tapahtumiin tarvittavien yhteistyökumppaneiden hankinnasta ja ylläpidosta. (Pore ry 2019.)

Poreessa on sisäinen- sekä ulkoinen edunvalvoja. Sisäinen edunvalvoja vastaa Haagan restonomikampuksella tapahtuvasta edunvalvonnasta, josta näkyvimpänä YTY-kokouksista. Sisäinen edunvalvoja vastaa Poreen strategian operatiivisesta toteutuksesta. Ulkoinen edunvalvoja vastaa Haaga-Helia tason edunvalvonnasta, kuten edustajisto työskentelystä sekä HH United edunvalvontaverkoston toiminnasta Haagan kampuksella. Ulkoinen edunvalvoja tekee kaudella 2019 Poreen poliittisen ohjelman. (Pore ry 2019.)

Varajäsenet toimivat osana toiminnansuunnittelijan johtamaa tukitiimiä. Varajäsenet toimivat tehtävässään muun hallituksen tukena. Varajäsenet toimivat hallituksen jäsenenä hallituksen kokouksissa hallituksen jäsenien ollessa estyneitä. (Pore ry 2019.) Poreella on myös Event Team, jossa on nykyisin 18 jäsentä. Event Teamia vetää Event Team Leader. Lisäksi Poreella on viini kerho, jonka nimi on Vinstituutti. Kerhon toimijat ovat myös aktiivisia yhdistyksen päivittäisessä toiminnassa. (Pore ry 2019.)

Vinstituutti on Poreen kanssa toimiva opiskelijoiden juomatietoisuutta lisäävä kerho. Vinstituutti toimii tiiviissä yhteistyössä Poreen kanssa. Kerhossa käydään maistelu tilaisuuksissa läpi muun muassa viinien, oluiden ja viskien saloja. Vinstituutti ylläpitää itsenäisesti yhteyksiä maahantuojiin. Vinstituutti järjestää Poreen vuosijuhlaan sekä Restomeetiin virvokkeet. Vinstituutin puheenjohtajan täytyy osoittaa kiinnostusta juomatietouteen sekä olla mukana tukemassa toimintaa pitkäjänteisesti. Vinstituutissa puheenjohtaja valitsee itsenäistiseuraavalle kaudelle puheenjohtajan sekä kouluttaa hänet asiaankuuluvasti. (Pore ry 2019.)

Poreen tärkeimmät sidosryhmät ovat Haaga-Helian ammattikorkeakoulu, Sure ry eli Suomen Restonomiliitto sekä Sureo ry eli Restonomiopiskelijaliitto. Haaga-Helian opiskelija kunta Helga sekä muut opiskelijajärjestöt kuuluvat myös tärkeimpiin sidosryhmiin. Pore suorittaa edunvalvonnan vuonna 2019 yhteistyössä HH-United edunvalvonta verkoston kanssa. Haagan kampuksella on paljon vaihto-oppilaita. Heidän edunvalvontansa Pore ry ohjaa ESN Helgan toiminnalle sekä urheiluaktiiviteettien Zone Sportsille. (Pore ry 2019.)

3.2 Tapahtumat

Pore järjestää opiskelijoille suuren määrään erilaisia tapahtumia vuodessa. Haalarimerkki- ja peli-iltoja Pore pyrkii järjestämään noin kahdeksan kertaa vuodessa. Ideana tapahtumissa on olla niin sanottuja matalakynnyksellisiä, joihin jokaisella olisi helppo osallistua. Tapahtumat luovat yhteisöllisyyttä, uusia suhteita sekä ylläpitävät sosiaalisia taitoja. Haalarimerkki-illoissa tutustutaan myös opiskelijakulttuuriin.

Pore järjestää ”sitsejä” eli akateemisia pöytäjuhlia kolme kertaa vuodessa. Ideana on tapahtuma, jossa syödään, lauletaan juomalauluja ja pidetään puheita sekä joissain tapauksissa seurataan myös ohjelmaa. Sitseillä on myös yleensä jokin teema. Pore järjestää Fuksisitsit eli ensimmäisen vuoden opiskelijoille tarkoitetut sitsit, joissa opiskelijat pääsevät tutustumaan ”sitsaukseen” ja oppimaan yleiset säännöt. Lisäksi Poreella on joka vuosi 50 shades of Pore sekä Satavuotis-teemasitsit.

Pore järjestää myös urheilutapahtuman Rehtorin Malja. Aikaisempina vuosina on kisailtu sählyn merkeissä. Pore haluaa tällä muistuttaa liikunnan tärkeyttä. Pore ry järjestää myös Gastro- sekä Craft beer-appron. Perinteisillä approilla kierretään erilaisissa baareissa. Baareissa tilataan juotavaa ja siitä saa rastikarttaan leiman. Gastro approssa kierretään Helsingin keskustan ravintoloita ja syödään niissä annoksia opiskelija ystävälliseen hintaan. 2019 vuonna mukana oli muun muassa ravintola Pastis. Craft beer -aprossa kierretään erikoisoluiden perässä tutustumassa niiden saloihin.

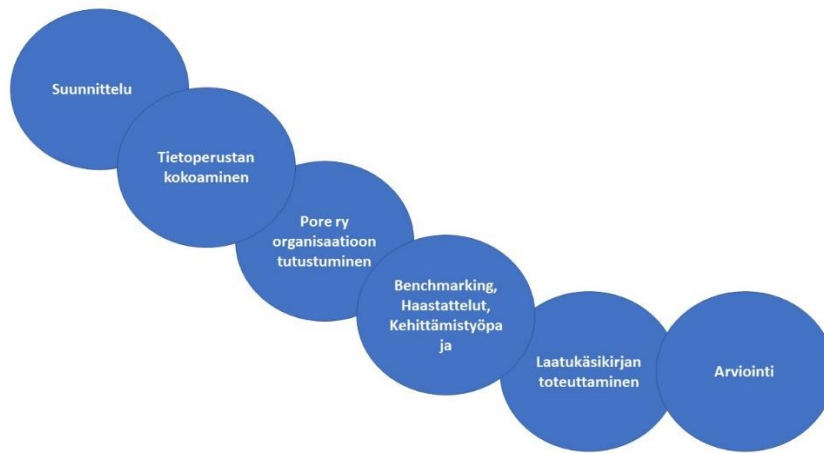
Mansku Marathon järjestäminen on ollut Pore ry:ssä perinteenä jo yli 30 vuotta. Tässä tapahtumassa Pore ry haluaa tehdä jäsenistönsä tietoiseksi yhdistyksen pitkästä ja arvokkaasta historiasta ja sitouttaa jäsenistönsä paremmin mukaan. Mansku Marathonilla kiitetään jäsenistöä vuoden toiminnasta ja hankitaan Suomen suosituimpia artisteja esiintymään tapahtumaan. (Pore ry 2019.)

4 Laatukäsikirjan toteuttaminen

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda laatukäsikirja tulevien Poreen hallitusten avuksi ja työvälineeksi laaduntoteuttamisessa ja varmistaa toiminnan jatkuva kehittyminen. Laatukäsikirjan avulla helpotetaan uusien hallituksen jäsenten perehdyttämistä ja yhdistys voi myös halutessaan jatkaa laatukäsikirjan kehittämistä jatkossa. Opinnäytetyö muodostuu kahdesta toisiaan täydentävästä osasta: raportista, joka sisältää tietoperustan ja kuvaa toiminnallisen osuuden, sekä varsinaisesta tuotoksesta eli tässä tapauksessa laatukäsikirjasta. Tässä luvussa kuvataan laatukäsikirjan toteuttamisen eri vaiheita. Laatukäsikirjan luomiseen kuului kuusi eri vaihetta. Laatukäsikirja alkoi suunnittelulla ja tavoitteiden asettamisella. Suunnittelun jälkeen aloitettiin taustatyö aiheeseen ja tietoperustan kokoaminen. Poreen organisaatioon tutustuminen meni hyvin paljon päällekkäin taustatyön kanssa, koska itse en ole Poreen hallituksessa ollut jäsenenä. Työn seuraavana vaiheena oli menetelmien suunnittelu sekä toteutus. Kun aineistot oli kerätty ja analysoitu, pääsin tulosten pohjalta luomaan laatukäsikirjaa.

4.1 Opinnäytetyön eri vaiheet

Opinnäytetyön toteuttamisessa oli yhteensä kuusi eri vaihetta. Vaiheet menivät osittain päällekkäin, koska ne liittyivät tiiviisti toisiinsa. Useassa vaiheessa täytyi palata aina edelliseen vaiheeseen, jotta työtä sai jatkettua. Työvaiheita hahmottelen kuviossa 6. Monta kertaa täytyi muokata jo valmiiksi tehtyjä vaiheita, kun haastattelujen tuloksien myötä tuli uusia kehityskohteita ja ideoita. Ensimmäisenä vaiheena oli suunnittelu. Suunnittelin mitä kaikkea tietoperusta tulisi pitää sisällään ja millä tavalla ne tulisi asetella sekä millaisin menetelmin ja työvaihein laatukäsikirja toteutettaisiin.



Kuvio 6. Laatukäsikirjan toteuttamisen vaiheet.

Tietoperustan kokoaminen alkoi seuraavaksi. Koska jo laatu käsitteenä on todella laaja ja tietoa löytyy todella paljon kirjallisuudesta sekä internetistä, oli tämä vaihe kaikista työläin ja aikaa vievin. Kuitenkin laaja tutustuminen aiheeseen edesauttoi virallisen työn hahmottelua ja suunnittelua. Tietoperustan kokoamisen myötä tutustuin täysin uudella näkemyksellä aiheeseen ja sain jo tuleviin haastatteluihin ja kehittämistyöpajaan ideoita. Seuraavaksi aloin tutustumaan Poreen organisaatioon. Pidimme puheenjohtajan kanssa alkuun vapaamuotoisia palavereita, joissa saimme yhteisymmärryksellä sovittua, mitkä asiat rajataan työstä pois sekä mitä siellä täytyy ehdottomasti olla. En ole itse ollut opiskeluaikanani hallituksen jäsen, joten se aiheutti hieman haasteita. Minulla ei valmiiksi ollut selkeää näkemystä organisaation tavoista ja rakenteesta. Sain kuitenkin puheenjohtajalta käyttöikeudet kaikkiin Poreen tiedostoihin, joten pääsin tekemään taustatyötä sen kautta Poreesta. Tiedostoista oli työni kannalta todella suuri apu, varsinkin kun ne olivat selkeästi sähköisessä muodossa. Neljäntenä vaiheena alkoi menetelmien suunnittelu sekä niiden toteuttaminen.

Tässä vaiheessa aloin jo hahmottelemaan laatukäsikirjan runkoa ja aloin hiljalleen kokoamaan sisältöä. Aloitin laatukäsikirjan kokoamista sekä tiedostojen muokkaamista yhteensopiviksi ja ajan tasalle. Koska dokumentit ja tiedostot oli hyvin ja selkeästi tehty sähköisesti, työ oli hyvin nopeaa. Kun selvillä oli tarvittava aineisto, aloin suunnittelemaan kehitäviä sekä puuttavia osia haastatteluiden sekä kehittämistyöpajan perusteella. Koska Poren toiminta on viime vuosien aikana muuttunut laadukkaammaksi sekä ammattitaitoisemmaksi sain kuulla, että he ovat jo valmiiksi suunnitelleet myös puuttuvia osia, joista esimerkiksi yksi oli perehdytyskaavakkeet eri tehtäviin.

4.2 Benchmarking

Benchmarking, jota myös benchmarkkaukseksi kutsutaan, on sekä oppimis- että kehittämismenetelmä, joka tarkoittaa käytännössä havainnointia ja hyvien ideoiden muistiin panemista sekä niiden vertaamista omaan toimintaan. Esimerkkinä voidaan käyttää tilanetta, kun huomaat kaupungilla ihmisen, jolla on hienot kengät tai vaikkapa huulipuna. Rekisteröi tämän alitajuntaasi, ja kun tulee sinun aikasi ostaa uudet kengät, sinulle tulee mieleen kaupungilla näkemäsi kengät. Luonnollisesti lopputulos ei ole aina sellainen, jota oli ajatellut. Jos lopputulos on kuitenkin ylittänyt muistikuvasi, olet kehittänyt yhdessä myyjän kanssa havainnostasi vielä paremman version. Jos taas et ole tyytyväinen tulokseen, havainto ei ollutkaan tarpeeksi tarkka tai se ei sopinut sinulle. Benchmarking on myös suhteellisen raskas menetelmä, jos esimerkiksi halutaan ratkaista yksittäisen prosessin vaiheiden pieniä kehittämistarpeita. Menetelmä on erinomainen apu keino yritykselle, kun valittu kohde on tärkeä ja se liittyy yrityksen strategiaan päämääriin. Menetelmän soveltamiseen liittyy myös heikkouksia. Yksi menetelmän heikkouksista on sen laajuus. Benchmarking-projektista voi helposti tulla mittava, joka vaatii huomattavia aika-, henkilö- ja raharesursseja. (Lecklin 2006, 160-163.)

Päädyin benchmarking-menetelmään, sillä sen avulla pääsin tutkimaan muita vastaavanlaisia laatukäsikirjoja, mitä niiden tekemisessä kannattaa ottaa huomioon ja mitä niissä käsitellään. Tässä vaiheessa pääsin siis teoriassa tekemään taustatyön sekä benchmarkkauksen samaan aikaan. Benchmarkkaus kohteita oli käytännössä vaikea löytää, kaikki opiskelijajyhdistysten laatukäsikirjat ovat salaisia tai niitä ei ole. Sain kuitenkin käyttöni Poren puheenjohtajan avulla Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijajyhdistyksen JAMKO:n laatukäsikirjan, joka valmistui vuonna 2010. Käytin myös apunani Farmasian laitoksen laatukäsikirjaa, joka on valmistunut vuonna 2016. Farmasian laitos on kansainvälisesti arvostettu tutkimus- ja koulutusyksikkö, jonka vastuulla on noin puolet farmasian alan akateemisesta koulutuksesta Suomessa. Lisäksi käytin Oulun yliopiston Kemian laitoksen laatukäsikirjaa. Vaikka Farmasian- ja Kemian laitoksen laatukäsikirjat eivät ole opiskelijajyhdistyksen laatukäsikirjoja valitsin ne benchmarkkaus-kohteeksi kahdesta syystä: ensinnäkin ne liittyivät koulutukseen ja toiseksi ne vaikuttivat huolellisesti toteutetuilta.

4.3 Benchmarkingin tulokset

Benchmarkkauksen kohteeksi valittuja kolmea laatukäsikirjaa tutkittiin erityisesti kolmen kriteerin näkökulmasta. Ensinnäkin halusin selvittää sisällölliset teemat, mielestäni sisällysluettelon täytyy olla selkeä. Luettelosta täytyy silmäilyllä nähdä eri teemat, ettei niitä tarvitsen tekstin seasta etsiä. Toiseksi vertailen myös tapaa millä laatukäsikirjassa viestitään ja kuvataan asiat, eli onko mahdollisia taulukoita auttamassa hahmottamisessa.

Ja kolmanneksi vertailen laatupolitiikkaa, laadunhallintaa sekä sen kehittämistä.

Ensimmäisillä JAMKOn laatukäsikirjan sivuilla tuli hyvin ilmi, että on käytetty apuna Demingin laatuympyrää, joka auttaa hahmottamaan ja selkeyttämään kokonaisuutta. Laadunvarmistukseen on tehty selkeät taulukot suunnittelusta, laadunhallinnasta, seuranta-tiedoista ja niiden mittaamisesta sekä laadun parantamisesta. Taulukoista käy ilmi yhdistyksen toimintatavat, soveltaminen, milloin ne tehdään sekä dokumentit niihin. Laatukäsikirjasta löytyy myös taulukko hallituksen jäsenistä ja tehtävien jaosta, mutta tehtäviin perehdyttämisestä ei ole tietoa. Laatukäsikirja on hyvin prosessipainotteinen. Prosessikuvaukset ovat selkeät ja niissä käy ilmi kuka hoitaa ja mitä. Laatukäsikirjasta löytyy myös prosessikartat, jotka auttavat myös selkeyttämään kokonaisuutta. Laatukäsikirja oli ehkä liian prosessi painotteinen. Laatukäsikirjassa ei tullut esille koulutukseen ja perehdyttämiseen liittyviä asioita, jotka ovat toiminnan laadun kannalta tärkeitä elementtejä. Ei myöskään tullut ilmi mistä rahaa tulee tai suunnitelmia mistä raha tulisi mahdollisesti tulevaisuudessa. Kerrottiin ainoastaan, että opiskelijakunnan edustajisto päättää suurista taloudellisista päätöksistä.

Kemian laitoksen laatukäsikirjan sisällysluettelosta on kaksi pääotsikkoa. Koulutus ja tutkimus ja niissä samankaltaiset alaotsikot. Laatukäsikirjassa kerrotaan miten tutkimus ja opetus liittyvät toisiinsa ja että heillä myös opettajat osallistuvat tutkimuksiin. Myös opiskelijat osallistuvat laatu-työhön opetuksen kehittämistyöryhmien kautta. Käsikirjassa kerrotaan, että opetuksen sisältö täyttää eurooppalaisen, korkeatasoisen opetuksen laatuvaatimukset. Tästä voi päätellä, että laatua seurataan todella tarkasti ja sitä kehitetään säännöllisesti.

Laatukäsikirja kuvaa laitoksen toimintaa ja käytänteitä. Siihen on koottu laitoksen koulutukselliset ja tutkimukselliset toimintatavoitteet, niiden kuvaukset, vastuiden ja toimijoiden määrittelyt. Olisin kaivannut tähän taulukkoa, jotta työjärjestyksen hahmottaminen olisi ollut helpompaa. Laatukäsikirjassa kerrotaan kuka päivittää sen sisältöä sekä sen tarkastelusta. Laatukäsikirjassa on rekrytointiin liittyvä kappale. Kappaleessa kerrotaan, ketä rekrytoidaan ja mitä varten sekä mitä häneltä vaaditaan. Laatukäsikirjassa kerrotaan, että kukin opettaja vastaa omalta osaltaan kurssiensa sisällöistä, opetusmenetelmistä ja oppimateriaaleista vahvistetun opetussuunnitelman mukaisesti. Laatukäsikirjassa on kerrottu myös osaamisen kehittämisestä. Samassa kappaleessa käytiin myös perehdyttämiseen liittyviä asioita läpi. Esimerkiksi kuka perehdyttää, kenet perehdyttää ja millä tavalla. Laatukäsikirjassa on käyty myös rahoitusta läpi. Kappaleessa kerrotaan yleisimmät rahan läh-

teet sekä on suunniteltu ja tulevaisuuden varalle uusia mahdollisia rahan lähteitä. Rahoituksen vastuhenkilö kerrotaan myös tässä kappaleessa. Kehittäminen näkyy siis hyvin etenkin tässä kohtaan.

Farmasian laitoksen laatukäsikirjassa huomasin sisällysluettelossa selkeyden ja että kyseinen laatukäsikirja todella laaja. Sisällysluettelossa on erikseen strategia, missio ja visio, viestintä, voimavara, rahoitus sekä perehdytys. Tulee siis heti ilmi, että laatukäsikirja sisältää tärkeitä asioita. Organisaation henkilöistä on tehty kaavio, joka auttaa hahmottamaan kokonaisuutta. Kaavioon on myös lisätty tehtävien vastuut sekä toimenpiteet. Tällaista olisin kaivannut myös Kemian laitoksen laatukäsikirjaan. Laatukäsikirjassa käydään läpi myös henkilökunnan kokouksien tarkoitukset. Tämä oli mielestäni todella tarpeellinen kohta mutta sitä ei löytynyt aikaisemmista laatukäsikirjoista.

Laatukäsikirjassa on myös erillinen kappale laatupolitiikalle sekä sen työn tavoitteille. Laadunhallinnantoteutus sekä dokumentointi käytiin myös hyvin läpi laatukäsikirjassa. Samankaltainen kappale olisi ollut hyvä myös aiemmissa laatukäsikirjoissa. Tässä laatukäsikirjassa oli myös, oma kohta laatukäsikirjalle. Kappaleesta löytyi tieto mistä laatukäsikirja löytyy sekä mistä löytyy vanhat versiot niistä. Kappaleessa kerrottiin myös kuka ne hyväksyvät ja mitkä ovat hyväksymiskriteerit. Kappaleessa kävi myös ilmi, että olemassa on myös englanninkielinen versio laatukäsikirjasta. Perehdytyksestä oli tässä laatukäsikirjassa kerrottu selkeästi. Laatukäsikirjassa kerrottiin, että laatukäsikirja on osa perehdytystä. Laatukäsikirja oli myös ainoa näistä kolmesta laatukäsikirjasta, jossa kerrottiin myös henkilöstön hyvinvoinnin ja viihtyvyyteen liittyvät toimenpiteet.

Yhteenvetona sanoisin, että Kemian laitoksen laatukäsikirja oli hieman lyhyempi kuin JAMKO:n mutta kuitenkin hyvin laajasti ja selkeästi tehty sisältö. Laatukäsikirjassa ei kuitenkaan ollut esimerkiksi taulukkoja auttamassa hahmottamaan kokonaisuutta. JAMKO:n laatukäsikirja oli hyvin prosessipainotteinen, kun taas Kemian laitoksen laatukäsikirjassa ei käyty prosesseja ihan niin tarkkaan läpi. JAMKO:n ja Kemian laitoksen laatukäsikirjat sisälsivät myös tärkeitä asioita, mutta niitä joutui hieman etsimään tekstin seasta. JAMKO:n ja Kemian laitoksen laatukäsikirjoissa ei käyty ollenkaan laatupolitiikka ja laadunhallintaa läpi. Farmasian laitoksen laatukäsikirjassa kerrottiin myös samoja asioita niin kuin Kemian laitoksen laatukäsikirjassa. Esimerkiksi rahoituksesta, tiloista ja laitteista. Nämä asiat puuttuivat JAMKO:n laatukäsikirjasta. Farmasian laitoksen laatukäsikirjassa oli kerrottu prosesseista tarkasti sekä tehty niille taulukot helpottamaan hahmottamista, kun taas Kemian laitoksen laatukäsikirjasta nämä jäivät puuttumaan. Huomasin myös,

että Farmasian laitoksen laatukäsikirja oli näistä kolmesta selkeästi uusin, sillä laatukäsikirjasta, löytyi myös oma kappale viime vuosina megatrendiksi kasvaneelle kestäväälle kehitykselle.

4.4 Haastattelujen toteuttaminen

Toiseksi aineistonkeruumenetelmäksi valitsin haastattelun, joka on menetelmänä joustava ja sovellettavissa erilaisiin tilanteisiin. Haastatteluissa korostetaan sitä, että haastateltava on subjekti, joka saa vapaasti tuoda esille itseään koskevia asioita. Haastattelun avulla pystyn selventämään vastauksia ja syventämään saatavia tietoja. Haastattelu on yksi yleisimmin käytetyistä tutkimusmenetelmistä, sillä se sopii moniin kehittämistehtäviin ja sen avulla saa kerättyä helposti ja nopeasti tarkempaakin tietoa tutkittavasta asiasta. (KAMK.)

Haastattelumuotoja on erilaisia. Strukturoitu haastattelu, joka tunnetaan myös nimellä lomakehaastattelu, on etukäteen jäsenelty haastattelu, jossa haastattelijalla on valmis lomake, jossa hänellä on valmiit kysymykset ja niiden esittämisjärjestys on kaikille haastateltaville sama. Haastattelumuotoa on hyvä käyttää silloin, kun tutkittavaa asiaa ei tunneta hyvin, eikä tutkimusasetelmaa ole tarkasti määritetty, vaan sitä täsmennetään hankkeen edetessä. Tutkija esittää pääasiassa avoimia kysymyksiä, joihin ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja. Avoin haastattelu on vapaamuotoinen haastattelu tietystä aihepiiristä. Haastattelu muistuttaa tavallista keskustelua, sillä haastattelijalla ei yleensä ohjaile keskustelua, vaan aiheen muutos tulee haastateltavalta itseltään. Avoin haastattelu voi myös muuttua syvähaastatteluksi, jolloin paneudutaan haastateltavan kannalta perimmäisten asioiden ytimeen. (KAMK.)

Haastattelussa on kuitenkin myös haasteita. Ne vievät todella paljon aikaa. Jo pelkästään haastatteluista sopiminen ja niihin valmistautuminen vie paljon aikaa. Tämän jälkeen täytyy vielä hoitaa itse haastattelutilanne ja analysoida haastattelut. Tämä on ollut siis työni aikaa vievin vaihe heti taustatyön jälkeen. Käytin työssäni puolistrukturoitua haastattelua. Hallitusten jäsenille toteutettujen puolistrukturoitujen haastattelujen runko löytyy liitteestä 2. Poreen hallituksen puheenjohtajaa haastattelin avoimen, lähinnä vapaata keskustelua muistuttavan haastattelun avulla useita kertoja (ks. liite 1).

4.5 Haastattelujen tulokset

Haastatteluita oli mielenkiintoista tehdä, sillä jäsenillä oli yllättävän erilaisia vastauksia kysymyksiin. Kaikilla oli kuitenkin sama näkemys laadukkaasta toiminnasta ainejärjestössä. Toiminta on koordinoitua ja hyvin dokumentoitua. Kaikki jäsenet tietävät tehtävänsä ja

pystyvät ne suorittamaan sekä dokumentoimaan talteen tulevaisuuden varalle. Dokumentointi nousi erittäin monen kysymyksen kohdalla esille. Se on erittäin tärkeässä roolissa Poreen toiminnassa, sillä dokumenttien avulla on mahdollista siirtää tietoa ja oppia aikaisemmasta toiminnasta. Toimintaa tehdään arvojen ja tavoitteiden mukaisesti eli Poreen yhdistyksen jäsenille. Tapahtumia ja tuotteita tehdään opiskelijoille mieleisiksi ja kuunnellaan heidän tarpeitaan. Tapahtumat ovat olleetkin yksi Poreen onnistumisista. Tapahtumat ovat viime vuosina tehneet kävijä ennätyksiä ja ne niiden suunnittelu sekä luominen on muuttunut ammattimaisemaksi. Poreen jäsenet ovat tapahtumien mukana myös tekemisen yhteydessä päässet oppimaan sitä mukaan, kun ovat tehneet, mikä auttaa heitä tulevaisuuden työtehtävissä. Pore on myös onnistunut luomaan hallitukselleen ilmapiirin, jossa kaikki osaavat kommunikoida toisilleen sekä pyytää apua. Pore on ottanut tavakseen ylläpitää liikennevalo-mallia mikä käydään läpi aina hallituksen kokouksissa. Jokaisen jäsenen kohdalla käydään liikennevalot läpi eli vihreä=hyvin menee, keltainen=hie-man stressiä ja punainen=todella stressaavaa. Mallin yhteydessä myös yritetään ratkoa, miten saataisiin kaikille vihreä valo sillä hallituksen jäsenten hyvinvointi on tärkeässä roolissa.

Perehdyttämistä koskevassa kysymyksessä hallituksen jäsenten näkemyksissä oli paljon eroja. Osa oli saanut mielestään riittävän perehdytyksen, osa oli saanut ihan hyvän mutta parannettavaa olisi, ja jotkut eivät olleet saanut omaan tehtäväänsä perehdytystä lainkaan. Tässäkin nousi esille dokumentointi. Tehtäviin ei löytynyt tarpeeksi selkeitä dokumentteja perehdytykseen, jolloin on täytynyt oppia melkein itsenäisesti. Pore järjestää uudelle hallitukselle ennen uutta hallituskautta kaksi päiväiset perehdytys päivät missä käydään Poreen organisaatiota ja toimintatapoja läpi. Perehdytys päiville pyydetään myös vierailijoita kertomaan omasta urastaan mikä auttaa Poreen hallituksen jäseniä hahmottamaan toimintaa. Pore järjestää toisen perehdytys päivän elokuussa orientaatioviikolla ennen uusien opiskelijoiden tuloa.

Ongelmia löytyi haastatteluiden aikana kaksi. Yksi niistä oli ”uuden pelkääminen”. Kun on menty monta vuotta samalla suunnitelmalla ja keksitäänkin jokin uusi villi idea, niin sitä ei välttämättä uskalleta lähteä toteuttamaan. Pelkona on, että uusi villi idea ei tuottakaan tarpeeksi, jolloin yhdistys tekisi rahallisesti häviötä. Palautteen saanti nousi myös esille moneen kertaan. Pore julkaisee aina tapahtuman jälkeen tyytyväisyyskyselyn, jossa pyritään saamaan tieto mitä mieltä tapahtumasta on oltu ja olisiko kehitysideoita. Pore lähettää myös kerran vuodessa jäsenilleen jäsenkyselyn liittyen Poreen toimintaan. Ongelmana on, ettei palautetta saada tarpeeksi. Poreella on profiilit useassa eri sosiaalisen median kanavissa, joihin kysely linkki lähetetään mutta vain noin 10 prosenttia vastaa niihin.

Haastatteluissa käytin apunani ITE-arviointilomaketta (ks. liite 4). Haastateltava sai haastattelun alussa täyttää lomakkeen, jolla hän pääsi haastattelun aiheeseen kiinni. ITE-menetelmä on todella suosittu sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä, mutta sitä käytetään myös toisilla aloilla ahkerasti helppokäyttöisyytensä vuoksi. Lomakkeessa käsitellään 25 erilaista väittämää liittyen liiketoimintaan ja vastaus vaihtoehtoja väittämille on kuusi:

- 0 = ei lainkaan toteutunut
- 1 = asia on ollut esillä ja pohdittavana osa-alueilla
- 2 = parhaillaan kehitteillä, kokeiluja menossa, toteutunut satunnaisesti
- 3 = käytössä, mutta toteutuu vain osittain tai vain joillakin kohteella
- 4 = käytössä ja toteutuu täysin kaikilla arviointikohteen osa-alueilla
- Eos = en osaa arvioida, ei koske minua

Haastateltavien lomakkeista ilmeni neljä kehittämiskohdetta. Kehittämisen- ja koulutussuunnitelman laatiminen, työyhteisön- ja tyytyväisyyskartoituksen tekeminen, itsearvioinnin toteuttaminen ja toimintatapojen vertaaminen. Muut kohdat olivat tasaisesti vaihtoehdossa 4, eli käytössä ja toteutuu täysin kaikilla arviointikohteen osa-alueilla. Väittäminen numero 12 jätettiin lomakkeista huomioimatta, sillä sitä ei voinut soveltaa Poreen toimintaan.

4.6 Kehittämistyöpajan toteuttaminen

Kehittämistyöpajan tarkoituksena on kehittää organisaation toimintaa. Etsiä yhdessä kehittämisen kohteita ja ideoita niille ratkaisua. Menetelmän etuus on se, että sen apuna käsiteltävät asiat pääsevät mahdollisesti aivan uusille aalloille. Ihannetapaus tilanteessa olisi, että kehittämistyöpajaa vetäisi yhdessä kaksi haastattelijaa. Kaksi haastattelijaa voisi helpommin luoda tilanteelle rennon ilmapiirin, jolloin ideoita syntyisi enemmän. Myös muistiinpanojen kerääminen olisi tarkempaa sekä helpompaa, kun niitä olisi kaksi ihmistä tekemässä. Kehittämistyöpajaa varten on hyvä varata aikaa 1-3 tuntia riippuen asioiden paljoudesta, joita työpajassa käydään läpi. Työpajassa tärkeintä on, että osallistujat käsittelevät yhdessä työpajassa selvinneet asiat ja huolehtivat niiden kehittämisestä jatkossa. (Moilanen, Ojasalo & Ritalahti 2009, 100-101.)

Järjestin kehittämistyöpajan Poreen hallituksen kokouksen yhteydessä (ks. suunnitelma ja kulku liitteestä 3) Poreen hallituksen kokouksen yhteydessä tammikuussa 2020, kun vuoden 2019 hallitus kokoontui viimeisen kerran. Kokoukseen osallistui fyysisesti kahdeksan jäsentä ja yksi jäsen osallistui Skypen kautta. Jaoin hallituksen jäsenet vain kahteen erilliseen tiimiin, sillä osallistujia oli odotettua vähemmän. Pyrin pitämään koko kehittämistyöpajan ajan vapaata keskustelua yllä ja merkkamaan omia muistiinpanoja mutta jaoin tiimeille myös muistilappuja vastauksia varten.

4.7 Kehittämistyöpajan tulokset

Ensimmäisenä käsiteltiin tapahtumia. Pore on järjestänyt vuonna 2019 yksitoista erilaista tapahtumaa. Toisen tiimin mukaan yksitoista tapahtumaa vuodessa on hyvä määrä, jos tahdotaan että ne pysyvät laadukkaana. Toinen tiimi oli taas sitä mieltä, että jos tapahtumia tahdotaan kehittää ja laadukkuutta nostaa niin yksitoista olisi aivan liikaa. Kymmenen olisi parempi. Tämä oli ainoa kohta, jossa tiimien kohdalla tuli eri mielisyyksiä. Kaikki olivat yhtä mieltä siitä, että tapahtumissa varmistetaan laadukas toiminta suunnittelulla ja organisoinnilla, mikä Poreelta on toiminut hienosti viime vuosien aikana. Ongelma löytyi jälleen palautteiden hyödyntämisessä. Pore ei pysty kehittämään tapahtumia opiskelijoille mieluisimmiksi, koska palautetta ei saada tapahtumista tarpeeksi.

Hallituksen kokouksenteeman kohdalla nousi ilmi liikennevalo-malli, joka on otettu hallituksen kokouksissa käyttöön. Kaikki olivat sitä mieltä, että on hyvä uudistus ylläpitää hallituksen hyvinvointia sekä keventää jopa hallituksen kokouksia. Hallituksen kokouksissa jokainen jäsen pääsee kertomaan oman ideansa tuleviin tapahtumiin, toimintatapoihin sekä kasvattamaan ryhmähenkeä. Työpajan aikana päätettiin tämän myötä, että hallituksen kokouksia ei pysty korvaamaan millään muulla tavalla ja jos ei tule kokoukseen niin ei pääse luonnollisesti myöskään vaikuttamaan asioihin.

Kaikki olivat sitä mieltä, että hallitukseen tulee valita jäsenet motivaation ja sitoutumisen perusteella. Näin toimitaan tälläkin hetkellä. Pore tahtoo olla helposti lähestyttävä yhdistys, johon jokaisella on mahdollisuus päästä. Keskustelua herätti hallituksen jäsenten kauden pituus, mutta sen muuttaminen on erittäin hankalaa.

Jäsenhankinnan prosessissa täytyisi saada jäsenedut näkyville. Hallitus on huomannut, että jäsenistö ei välttämättä ole tietoinen Poreen jäseneduista. Lisäksi ne ovat jääneet junaamaan paikoilleen moneksi vuodeksi. Työpajassa keskusteltiin, että yhteistyökumppaneihin otetaan yhteyttä ja aloitetaan jäsenetujen päivitys ja pyritään saamaan ne sitä mukaan jäsenistön näkyville.

Ryhmähengen ylläpitämisestä ei tullut ongelmia. Kaikki olivat yhtä mieltä siitä, että hallitukselle on muodostunut hyvä ilmapiiri. Ryhmähenkeä ylläpidetään hyvällä yhteistyöllä, avoimella keskustelulla sekä säännöllisissä hallituksen virkistätymisilloissa. Hallitus pyrki ehkäisemään klikkiytymisen hallituksen jäsenten kesken. Tässä on onnistuttu hyvin kaudella 2019. Kehittämistyöpajassa kävi ilmi, ettei Poreen arvot ja periaatteet ole jäsenten tiedossa tarpeeksi hyvin. Ongelma oli sama kuin palautteen keruussa eli tieto ei saavuta jäsenistöä hallituksen haluamalla tavalla.

4.8 Palautteen hyödyntäminen

Laatukäsikirjan valmistuttua palautetta pyydettiin Poreen 2019 sekä 2020 hallituksen puheenjohtajilta. Palautteen perusteella tehtiin muutoksia. Yhdistyksen nimi vaihdettiin johdantoon yhdistyksen viralliseksi nimeksi eli tässä tapauksessa Pore ry:stä Restonomiopiskelijayhdistys Pore ry:ksi. Puheenjohtajat esittivät myös toiveen, että laatukäsikirjaan lisätäisiin myös kohta, miten tapahtumat saataisiin jatkossa pitämään suosittuina. Laatukäsikirjaan lisättiin tämän myötä kohta liittyen markkinointiin.

5 Pohdinta ja arviointi

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda laatukäsikirja tulevien Poreen hallitusten avuksi ja työvälineeksi laadun toteuttamisessa. Laatukäsikirja tukee myös toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Laatukäsikirjan avulla helpotetaan uusien hallituksen jäsenten perehdyttämistä ja yhdistys voi myös halutessaan jatkaa laatukäsikirjan kehittämistä jatkossa.

Työn tarkoituksena oli saada Poreelle laatukäsikirja. Menetelmien kautta Poreelle saatiin luotua selkeä laatukäsikirja. Laatukäsikirja otetaan Poreen toiminnassa käyttöön mahdollisimman pian. Opinnäytetyön tekeminen osoittautui todella haastavaksi mutta myös todella palkitsevaksi. Sain todella laajan käsityksen, miten kyseinen yhdistys toimii sekä laadun eri merkityksistä ja työkaluista. Laadulla on niin monta käsitettä ja näkökulmaa. Ennen opinnäytetyöni tekemistä en tiennytkään niiden kaikkien olemassaoloa.

Pore oli ennestään dokumentoinut tiettyjä prosesseja valmiiksi, mikä helpotti työni kulkua. Puheenjohtajan kanssa tehty yhteistyö helpotti myös työni etenemistä. Laatukäsikirjalle ei ole tiettyä mallia, joten se helpotti myös työskentelyäni. Sain tehdä laatukäsikirjasta juuri sellaisen, josta olisi Poreelle eniten hyötyä.

Ongelmakohdat olivat todella selkeitä ja niiden kehittämisessä pääsi helposti jyvälle. Tärkein palaute mitä sain, oli selkeä dokumentointi. Selkeällä dokumentoinnilla pystytään ehkäisemään ja ennakoimaan mahdollisia tulevia virheitä. Selkeä dokumentointi auttoi minua myös hahmottamaan laatukäsikirjan mallia. Laatukäsikirja tulisi olemaan suppea, mutta selkeä ja helppoa luettavaa, jossa olisi tarpeellinen tieto. Suppea sisältö antaa Poreelle mahdollisuuden muokata sitä tulevaisuudessa. Laatukäsikirjaan dokumentoitiin tutkimusten ja menetelmien perusteella tiedot yhdistyksen laadunhallinnasta, organisaatiosta ja sen hyvinvoinnista, hallituksen perehdytyksestä sekä prosessien hallinnassa ja kehittämisessä.

Laatukäsikirja on tehty muokattavaksi jatkossa. Poreella ei ennestään ollut laatujärjestelmää eikä laatukäsikirjaa. Tämän takia opinnäytetyön lopputulos on onnistunut ja tarpeellinen. Laatukäsikirjasta on suuri hyöty tilaajalle, kuten myös opinnäytetyön tekijälle oppimisen kannalta. Laatukäsikirja otetaan käyttöön kevään 2020 aikana.

5.1 Tärkeimmät tulokset

Opinnäytetyön tuloksena toteutettiin laatukäsikirja Poreelle. Laatukäsikirja tulee sijaitsemaan Poreen toimistossa sekä muokattava versio laatuvaastavan hallussa. Laatukäsikirjassa käsitellään yhdistyksen laadunhallintaa, organisaation rakennetta, perehdyttämistä sekä yhdistyksen toimintaa ja sen kehittämistä. Käyttämieni menetelmien tuloksien perusteella yksi suurin ongelma ja kehittämiskohde oli selkeä dokumentointi. Tämän takia laatukäsikirja on selkeä ja helppolukuinen. Laatukäsikirja on tarkoituksena suppea, että lukijan on helppo ymmärtää sekä sisäistää lukemansa asiat. Perehdytys oli myös yksi ongelmakohdista. Laatukäsikirja on perehdytysmateriaali uusille Poreen hallituksen jäsenille organisaation toimintaan sekä laadunvarmistuksen periaatteisiin. Laatukäsikirjan sisällön ja toimintaohjeiden ansiosta jokainen Poreen hallituksen jäsen tulee saamaan kunnon perehdytyksen tehtävänsä. Laatukäsikirja on hyödyllinen Poreelle, sillä sen kautta yhdistys pystyy ylläpitämään laadukasta toimintaa. Laatukäsikirjan perustana laadukkaan toiminnan tueksi on käytetty Demingin laatuympyrää. Demingin laatuympyrä liittyy laadunjohtamiseen sekä kehittämiseen ja soveltui sen takia erinomaisesti Poreen toimintaan.

5.2 Opinnäytetyön arviointi

Tavoitteena opinnäytetyössäni oli luoda Poreelle laatukäsikirja. Laatukäsikirja saatiin luotua (ks. liite 5), joten tavoitteessa onnistuttiin. Laatukäsikirjan oli tarkoitus valmistua helmikuussa 2020 mutta aikataulussa tapahtui muutoksia, joten se valmistuikin maaliskuussa 2020. Aikataulun muutoksia varten olisi ollut hyvä tehdä suunnitelma työni alussa, jonka myötä opinnäytetyö ei olisi myöhästynyt.

Menetelminä käytin kolmea erilaista. Haastatteluita, kehittämistyöpajaa sekä benchmarking-menetelmää. Menetelmät sopivat työlleni hyvin, sillä niiden avulla pääsin itse oppimaan ja samalla keräämään tarvittavan tiedon. Haastatteluiden ja kehittämistyöpajan kautta sain suoria vastauksia hallituksen jäseniltä mitä en olisi esimerkiksi webropol-kyselyn kautta saanut. Jälkeenpäin mietittynä kehittämistyöpajan olisi voinut tehdä kahteen kertaan. Kehittämistyöpajaa varten olisin myös voinut pyytää niin sanottua assistenttia kirjaamaan käydyt keskustelut. Näin olisin voinut keskittyä ylläpitämään keskustelua ja ideointia kehittämistyöpajan aikana.

Menetelmien toteutumisen ja tulosten analysoinnin jälkeen pohdin, olisinko voinut kerätä tietoa myös jäsenistöltä. Olisin voinut luoda aiemmin mainitsemani webropol-kyselyn jäsenistölle koskien Poreen toimintaa ja sen kehittämistä. Pore tekee kuitenkin toimintaansa jäsenistölleen, joten olisi ollut hyvä kuulla myös heitä.

Alussa mietin, miten saisin opinnäytetyöni tehtyä sillä en ole itse toiminut Poreen hallituksessa opiskeluideni aikana. Saanko tarvittavat tiedot? Miten saisin ne? Pystynkö tekemään tämän Poreelle niin, että yhdistys hyötyy tästä? Työni edetessä tajusin, että on hyvä, etten ole toiminut Poreen hallituksessa. Pääsin oppimaan aiheesta paljon monipuolisemmin sekä laajemmin. Pääsin katsomaan asioita täysin ulkopuolisena niin sanotusti asiakkaan kengissä.

Lähteet

Ahokas, L & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työnopastus - Ennakoivaa työsuojelua. Luettavissa: https://ttk.fi/koulutus_ja_kehittaminen/julkaisut/digijulkaisut/perehdyttaminen_ja_tyonopastus_-_ennakoivaa_tyosuojelua

Arrow. 2017. SMED – tehokkuutta tuotantolinjoihin. Luettavissa: <https://blogi.arroweng.fi/smed-tehokkuutta-tuotantolinjoihin>

Bashin, H. 2017. 7 Steps to Implement Kaizen in your Organization. Luettavissa: <https://www.marketing91.com/implement-kaizen/>

Finlex. 2014. Ammattikorkeakoulu laki. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140932#L6P41>

Hammarberg, M & Sunden, J. 2014. Kanban in Action. Manning Publications.

Himanen, R. & Ortju, J. 2011. Laadun kehittämisen työkaluja matkailuyrityksille. Luettavissa: <http://www.matkailukonsultit.fi/media/Laadun%20kehitt%C3%A4misen%20tietopaketti%20BM%2011-20111.pdf>

Hirvonen, K. 2005. Laadun tarkkailusta laatujohtamiseen. Teoreettinen synteesi laatujohtamisen käsitteestä. Kuopion yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, terveyshallinnon ja talouden laitos. Progradu-tutkielma.

Kajaanin ammattikorkeakoulu. Haastattelut. Luettavissa: <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Aineiston-keruumenetelmat/Haastattelu>

Kanbanize. What is the Poka Yoke Technique? Luettavissa: <https://kanbanize.com/lean-management/improvement/what-is-poka-yoke/>

Kankainen, J. & Junnonen, J. 2001. Laatuajattelu ja rakennustyömaan laatutoiminnot. Helsinki. Rakennustieto Oy

Kenner, K. 2008. Laatu organisaation liiketoiminnan tuloksellisuuden kasvattajana. Luettavissa: <https://www.balentor.fi/laatu-organisaation-liiketoiminnan-tuloksellisuuden-kasvattajana>

Laine, R & Lecklin, O. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Talentum. Helsinki

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Talentum. Helsinki.

Lean Lion. Miksi 5s? Luettavissa: <https://www.leanlion.com/miksi-5s>

Mindtools 2018. Plan-Do-Check-Act (PDCA) Luettavissa: https://www.mindtools.com/pages/article/newPPM_89.htm

Moilanen, T, Ojasalo, K & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. WSOYpro Oy.

Ortiz, C. 2009. Kaizen and Kaizen Event Implementation. Prentice Hall.

Responsia 2018. ISO 9001 vähentää turhaa työtä. Luettavissa: <https://www.responsia.fi/iso-9001-vahentaa-turhaa-tyota/>

Sarpo, J. 2013. Onnistunut perehdytys syntyy leanin avulla. Luettavissa: <https://blog.kaupalehti.fi/muutoksen-ammattilaiset/onnistunut-perehdytys-syntyy-leanin-avulla>

Six Sigma. Luettavissa: <http://www.sixsigma.fi/index.php/fi/lean/yleinen/lean-tyoekalut/>

SFS-EN ISO 9001. 2015 Laadunhallintajärjestelmät. Vaatimukset.

Pore Ry 2019. Sisäinen ohje. Julkaisematon lähde.

Yhansokan 2019. Opiskelijayhdistykset järjestävät vapaa-ajan toimintaa. Luettavissa: <http://www.yhansokan.fi/opiskelijayhdistykset-jarjestavat-vapaa-ajan-toimintaa/>

Liitteet

Liite 1. Tapaaminen puheenjohtajan kanssa 23.9.2019

Tapaaminen Joonas Oksanen 23.9.2019

Mitä sana laatu merkitsee sinulle? Määrittele

Laatu merkitsee asioiden tekemistä tietyllä tavalla, joka tuo hyviä tuloksia. Asia hoidetaan mielestäni laadukkaasti silloin kun tekijä on siihen tyytyväinen sekä kuluttaja. Laatu on asiaa millä esimerkiksi meidän organisaatiomme pystyy mitata millä tavalla on onnistuttu eli toisin sanoen mittari.

Mitä sana laatujohtaminen merkitsee sinulle? Määrittele

Laatujohtaminen merkitsee minulle, kun esimies hoitaa työnsä laadukkaasti, jolloin se välittyy alaisille. Se on myös toiminnan seuraamista ja mittarin tuloksien tutkintaa.

Millä tavalla Pore on mitannut laatua?

Poreella on ollut viime vuosina jatkuva kasvusuhte. Ihmiset ovat selvästi enemmän kiinnostuneita meidän toiminnastamme ja tapahtumat ovat olleet loppuunmyytyjä. Oven takana saattaa olla opiskelijoita jonossa kysymässä miten pääsee hallitukseen jäseneksi. Poreen apuna olevassa Event teamissa on nykyisin 18 jäsentä kun ennen on ollut neljä. Näistä olemme voineet jo ulkoisesti päätellä mutta olemme käyttäneet apunamme myös palautekyselyitä tapahtumiin liittyen, joissa arvostelu asteikko menee 1-5 ja vuonna 2019 se on ollut melkein jokaisella tapahtumalla yli 3,5. Käytämme laadun mittaamisessa myös jäsenkyselyitä.

Millä tavalla Pore on laadukas?

Järjestömme on selvästi kiinnostava. Myös Suomen vanhin restonomi järjestö. Saamme jatkuvasti kyselyä eri yhdistyksiltä, että miten me teemme ja hoidamme asiat. Myös keväällä 2019 Suren järjestämässä kokouksessa kävi ilmi, että Pore on järjestänyt tapahtumia kaikista eniten ja vielä hyvin palauttein.

Miksi Pore tarvitsee laatukäsikirjan?

Tahdomme varmistaa, että toimintamme pysyy yhtä laadukkaana ja jopa kehittyisi siitä ajan kanssa. Tarvitsemme selkeän ja fyysisen käsikirjan prosesseistamme mistä ne on helppo löytää.

Liite 2. Haastatteluiden pohja

Hallituksen jäsenten haastattelu

Millaista on mielestäsi laadukas toiminta ainejärjestössä?

Missä pitää onnistua, jotta toiminta on laadukasta?

Mitkä asiat olet kokenut laadukkaiksi ja onnistuneiksi Poreen toiminnassa?

Miten itse toteuttaisit laadukkaan toiminnan Poressa? (Miksi näin?)

Mitkä asiat eivät ole toimineet Poreen toiminnassa ja missä olisi parantamisen varaa? (Miten kehittäisit sitä paremmaksi?)

Mitkä ovat mielestäsi laadun kannalta tärkeimmät prosessit?

Oletko saanut riittävän perehdytyksen ennen hallituskautta? Oliko se mielestäsi riittävän hyvä? (Miten kehittäisit perehdytystä?)

Mitä ongelmia olet havainnut Poreen laadun kehittämisessä? (Miten ratkaisisit ongelman?)

Miten yhteistyökumppaneiden kanssa tehty yhteistyö on sujunut? (Miten kehittäisit sitä paremmaksi?)

Mitä ajatuksia sinulla on Pore ry:stä, mikä auttaisi toiminnan kehittämisessä?

Liite 3. Kehittämistyöpaja

Tapahtumat: Minkä verran on sopiva määrä tapahtumia vuodessa, jos halutaan että tapahtumat pysyvät laadukkaina ja tasavertaisina?

Miten tapahtumissa varmistetaan laadukas toiminta?

Miten tapahtumia pitäisi mielestäsi kehittää? Tarvitseeko tapahtumat uudistamista?

Ovatko tapahtumat mielestäsi Poren arvojen mukaisia?

Muita kommentteja

Hallituksen kokoukset: Mikä saa sinut lähtemään hallituksen kokoukseen?

Miten haluaisin kehittää hallituksen kokouksia ja/tai kokouskäytäntöjä?

Voisiko kokouksen korvata jollain muulla tavalla? (Jos voi niin miten?)

Muita kommentteja

Hallituksen jäsenet: Millä perusteella henkilöt tulisi valita hallituksen jäseniksi? (Onko se laadullisesti kannattavaa?)

Mitkä ovat hallituksen jäsenen tärkeimmät tehtävät? Mihin menee liikaa aikaa (verrattuna siitä saatavaan hyötyyn)?

Onko yhden kauden pituinen toimikausi hyvä käytäntö laadukkaaseen toimintaan? (Jos ei niin miten sitä tulisi muuttaa?)

Muita kommentteja

Jäsenhankinta: Minkälaisia tavoitteita hallituksen tulisi asettaa jäsenhankinnalle?

Onko Poreeseen helppo saada uusia jäseniä?

Mitä Poren hallitus voisi tehdä, jotta uusi jäsen viihtyisi Poreessa?

Muita kommentteja

Ryhmähenki: Mitkä seikat edistävät hyvää ryhmähenkeä hallituksessa?

Jos hallituksessa esiintyy ristiriitoja, miten ne voidaan ratkaista?

Miten klikkiytyminen voi vaikuttaa hallituksen toimintaan ja miten klikkiytymistä voidaan ehkäistä?

Muita kommentteja

Arvot: Ovatko Poren periaatteet jäsenten tiedossa?

Mikäli hallituksessa on käyty yhteinen arvokeskustelu, näkyvätkö valitut arvot hallituksen arjessa? Muita kommentteja

Liite 4. ITE arviointilomake

- 0 = Ei lainkaan toteutunut**
1 = Asia on ollut esillä ja pohdittavana osa-alueilla
2 = Paraikaa kehitteillä, kokeiluja menossa, toteutunut satunnaisesti
3 = Käytössä, mutta toteutuu vain osittain tai vain joillakin arviointikohteen
4 = Käytössä ja toteutuu täysin kaikilla arviointikohteen osa-alueilla
Eos = En osaa arvioida, ei koske minua

	0	1	2	3	4	Eos
1. Meillä on ajan tasalla oleva, yksikkömme perustehtävän ja toiminnan tavoitteet ilmaiseva toiminta-ajatus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Keskustelemme säännöllisesti toiminnan päämääristä sekä toimintaa ohjaavista arvoista ja periaatteista. Päätökset ja sopimukset kirjataan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Vuosittain laaditaan yksikkömme oma toimintasuunnitelma, josta käyvät ilmi toiminnan painopistealueet sekä mitattavissa olevat tulos- ja laatutavoitteet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Olemme selvittäneet keskeisten asiakas- ja sidosryhmiemme palvelutarpeet ja odotukset sekä muut palveluihimme kohdistuvat vaatimukset. Tarkistamme ne määräajoin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Olemme kuvanneet ja arvioineet yksikkömme keskeiset palveluprosessit ja työkäytännöt sekä osuutemme asiakkaan ja toiminnan kannalta tärkeissä hoito-/palveluketjuissa talon sisällä ja ulkopuolella.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Olemme määritelleet palveluvalikoimamme sekä laatineet keskeisistä palveluistamme tarkemmat kuvaukset (palvelukuvaus, palveluseloste tms).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Henkilöstön vastuista ja valtuuksista sekä vastuualueista on sovittu kirjallisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Yksikössämme käydään säännöllisesti esimiehen ja työntekijän välinen kehityskeskustelu mm. työn tavoitteista ja koulutustarpeista. Sovitut asiat kirjataan yhdessä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Laadimme vuosittain henkilöstön ja työyksikön tarpeisiin perustuvan henkilöstön kehittämis- ja koulutussuunnitelman.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Uusi työntekijä, sijainen ja opiskelija perehdytään tehtäviinsä sekä toimintaan yhtenäisen perehdytysohjelman mukaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Koneiden, laitteiden ja työvälineiden käytöstä, säilytyksestä ja huollosta on tarvittavat ja ajan tasalla olevat ohjeet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Tutkimus-, hoito-, testaus- ja mittausvälineitä vaadittava tarkkuus ja täsmällisyys varmistetaan säännöllisesti tapahtuvan kalibroinnin, kirjanpidon ja päivitysmerkintöjen avulla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | Eos |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 13. Olemme sopineet kirjallisesti hyvän hoidon, hoivan, kuntoutuksen tai muista tarvittavista työn laadun kriteereistä, jotka tarkistamme määräajoin. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Tiedämme, miten ulkopuolelta ostettavien palvelujen, raaka-aineiden tai tavaroiden (koneet, laitteet, työvälineet, tarvikkeet) hankinta meillä tapahtuu ja mistä tarvittavat ohjeet löytyvät. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Säännöllisin väliajoin tehdään yksikössämme tai organisaatiossamme työyhteisö- ja työtyytyväisyyskartoituksia. Niiden tulokset hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Hankimme säännöllisesti palautetta palveluja käyttäviltä asiakkailtamme (esim. potilaat) sekä tarvittaessa myös omaisilta. Palautteiden tulokset hyödynnetään. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Hankimme säännöllisesti palautetta sisäisiltä asiakkailta, yhteistyökumppaneilta ja muilta tärkeiltä sidosryhmiltä. Palautteiden tulokset hyödynnetään. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Yksikköemme palveluista ja toiminnasta on ajan tasalla olevat esitteet, kotisivut tai vastaavat sisäistä ja ulkoista tiedottamista sekä markkinointia varten. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. Meillä on käytössämme ajan tasalla olevat kirjalliset ohjeet siitä, mitä ja miten kirjaamme asiakas- ja potilasasiakirjoihin. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. Keräämme toiminnastamme tilastotietoa, joka kuvaa asiakkaitamme, palvelujen määrää ja laatua sekä työemme tuloksia. Tilastoja hyödynnetään toiminnan arvioinnissa, suunnittelussa ja kehittämisessä. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. Käytämme yhdenmukaisia menettelytapoja ja vertailukelpoisia mittareita arvioidessamme palvelujemme ja toimintamme vaikutuksia. Tiedot hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. Yksikössämme on varmistettu, että yksikön toimintaa ohjaavat tarpeelliset asiakirjat (suositukset, ohjeet, lomakkeet, laatukäsikirja ym.) ovat ajan tasalla ja hallinnassa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. Toteutamme yksikössämme säännöllisesti itsearviointia. Arvioinnin tulokset, parantamisalueet ja suunnitellut parannustoimet kirjataan ja niiden toteutumista seurataan. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. Vertaamme toimintatapojamme suunnitelmallisesti muiden vastaavien yksiköitten toimintaan tai eri aloilla toimivien yksiköitten toimintaan ja saavutuksiin. Vertailutulokset kirjataan ja hyödynnetään. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. Olemme aktiivisia yksikköemme toiminnan kehittämisessä: jatkuvasti on meneillään hankkeita, jotka toteutetaan suunnitelmallisesti ja koordinoitusti, hankkeiden toteutumista seurataan ja tuloksia hyödynnetään toiminnan jatkuvassa parantamisessa. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Liite 5. Laatukäsikirja.



Laatukäsikirja



8.3.2020

Sisällys

1	Laatukäsikirjan käyttäjälle	1
2	Pore ry:n missio, visio ja strategia	2
2.1	Laadunhallinta.....	2
3	Poreen organisaatio	4
3.1	Hallituksen kokoukset	5
3.2	Hyvinvointi	5
4	Pore ry:n säännöt.....	6
5	Perehdyttäminen	10
6	Prosessit	11
6.1	Markkinointi.....	11
6.2	Rahoitus.....	11
7	Toiminnan arviointi ja kehittäminen	12
	Liitteet.....	13

1 Laatukäsikirjan käyttäjälle

Tässä laatukäsikirjassa kuvataan Haaga-Helian ammattikorkeakoulun Haagan kampuksen paikallisyhdistyksen Pore ry:n laadunhallintaa, organisaation rakennetta, perehdyttämistä sekä yhdistyksen toimintaa ja sen kehittämistä. Jatkossa laatukäsikirjassa käytetään Pore ry:n nimenä Pore. Tavoitteena laatukäsikirjassa on selkeys ja helppolukuisuus. Tämän takia laatukäsikirja on tarkoituksena suppea, että lukijan on helppo ymmärtää sekä sisäistää lukemansa asiat. Laatukäsikirja on perehdytysmateriaali uusille Poreen hallituksen jäsenille organisaation toimintaan sekä laadunvarmistuksen periaatteisiin. Laatukäsikirjan perustana laadukkaan toiminnan tueksi on käytetty Demingin laatuympyrää ja se tulee olemaan Poreen toiminnan kulmakivi.

Laatukäsikirjan avulla organisaation toimintaa, vastuita sekä johtamista selkiytetään ja toimintaa ammattimaistetaan. Hallituksesta valitaan vuosittain laatuvaastaava, joka vastaa laatukäsikirjan päivityksestä. Laatukäsikirja päivitetään vuosittain sekä silloin kun organisaatiossa tapahtuu muutoksia. Laatukäsikirja hyväksytetään hallituksen kokouksessa, jossa on mahdollisuus ehdottaa laatukäsikirjaan muutosta.

Tarkoituksena on edistää organisaation strategiassa määritettyjen tavoitteiden saavuttamista, toiminnan laadun jatkuvaa parantamista ja opiskelijoiden etujen toteutumisen valvomista. Laatukäsikirja on luotu vuonna 2019-2020. Laatukäsikirjan kirjallinen versio sijaitsee Poreen toimistolla sovitulla paikalla. Sähköinen, muokattavissa oleva versio on laatuvaastaavan hallussa.

2 Pore ry:n missio, visio ja strategia

Poreen visio on ”**Ylpeä Porelainen**”

Poreen visio vuodelle 2020 on parantaa näkyvyyttään entistä enemmän ja luoda positiivista ilmapiiriä Haagan kampukselle. Tavoitteena on auttaa opiskelijoita pääsemään eteenpäin urallaan. Pore luo lisäarvoa jäsenistölleen. Pore edistää opiskelijoiden hyvinvointia ja haluaa myös olla osana kehittämässä ja parantamassa opiskelun sisältöä. Yhdistys kuuntelee jäsenistöään ja pyrkii yhdistämään Haagan restonomikampusta, järjestöä sekä opiskelijoita.

Poreen missio on ”**Pore ry on paras opiskelijayhdistys**”

Poreen missiona on olla paras opiskelijayhdistys kaikilla tasoilla. Pore on läsnä päätöksenteossa niin Haagan restonomikampuksella kuin koko Haaga-Helian tasolla. Pore tuottaa tapahtumia, joilla taataan, että opiskelu on elämän parasta aikaa. Tapahtumat tukevat myös oppimista ja näyttävät, mitä hallitus on oppinut. Pore on selkeästi hallittu ja johdettu yhdistys.

Poreen arvot ovat **läpinäkyvyys, opiskelijat ensin** sekä **laatu ja jatkuvuus**.

Poreelle on tärkeä olla näkyvä yhdistys Haagan kampuksella, Haaga-Heliassa ja myös muualla Suomessa. Poreen toiminta on läpinäkyvää ja yhdistys on helposti lähestyttävä. Pore pyrkii luomaan kaikille opiskelijoille mahdollisimman monipuolista ja hyvää palvelua. Yhdistys on osana tukemassa opiskelijoiden hyvinvointia. Yhdistys luo laadukkaita palveluita jäsenistölle ja toiminnallaan varmistaa yhdistyksen jatkuvuuden.

Poreen strategia vuonna 2020 on lähteä toteuttamaan vuonna 2018 luotua strategiaa ja kehittämään toimintaa sen kautta. Tavoitteena on saada kestävää ja jatkuvasti kehittyvää toimintaa Poreelle. Poreen strategia kausi kestää 3 vuotta.

Vuosi 2020 on Poreelle uuden strategian luomisvuosi. Vuoden aikana tullaan rakentamaan Poreelle uusi kolmivuotisstrategia, katsoen kauaskantoisesti tulevaisuuteen järjestön kehittämisen näkökannalta.

2.1 Laadunhallinta

Laadunhallinnalla mahdollistetaan Poreen jatkuva kehittyminen ja hallituksen jäsenten oppiminen toiminnan kautta. Poreen toiminnan perimmäinen tavoite on olla Suomen paras

opiskelijayhdistys sekä olla opiskelijoiden apuna ja tukena. Tärkeitä laadunhallinnan menettelyitä ja malleja löytyy laatukäsikirjan liitteistä. Prosessikuvauksen pohja on tärkeimpänä. Prosessien hyvä ja selkeä dokumentointi auttaa luomaan organisaatiossa Demingin laatuympyrän mallia.

Laadunhallinnan suurena apuna on myös palaute mitä jäsenistöltä saadaan. Palautetta saadaan palautekyselyiden avulla sekä verkostoitumistapahtumista ”face 2 face”-taktiikalla. Laadukasta toimintaa päästään muuttamaan ja kehittämään jatkuvasti hyödyntämällä saatua palautetta. Verkostoitumistapahtumia käytetään hyväksi myös kontaktien ylläpitämiseen. Yhteistyökumppanit ja sponsorit mahdollistavat Poreen laadukkaan toiminnan, joten on tärkeää säilyttää kontaktien luottamus. Laadunhallinnassa on tärkeää asettaa itse asiakkaan asemaan, josta pääsee havainnoimaan mitä asiakas oikeasti tarvitsee.

Laadunhallinnassa on hyvä hyödyntää benchmarking-tekniikkaa. Benchmarking on toiminnan vertaamista. Poreella on paljon kontakteja eri opiskelijayhdistyksiin ja yhteistyökumppaneihin. Benchmarkkaamalla muiden yhdistysten ja yrityksen toimintaan, voi Pore saada uusia ideoita yhdistyksen toimintaan.

3 Poreen organisaatio

Poreen hallitus koostuu puheenjohtajasta, yhdeksästä varsinaisesta jäsenestä sekä neljästä varajäsenestä. Hallituksen lisäksi Poreella on Event team, joka toimii tapahtumien järjestämisessä tapahtumavastaavien apuna.

Tehtävänimike	Toimenkuva
Puheenjohtaja	Toimenkuvaan kuuluu järjestön toiminnan seuraaminen ja valvonta. Toimia hallituksen ja toimijoiden valmentajana ja tukena, jotta jokainen pystyy kehittämään itseään. Mahdollistaa hallituksen toiminta ja olla tukena ongelmatilanteissa. Edustus tehtävät sekä ulkoisten suhteiden huolenpito muun hallituksen kanssa. RestoMeetin järjestäminen keväällä yhdessä hallituksen kanssa.
Varapuheenjohtaja	Toimenkuvaan kuuluu puheenjohtajan tukeminen sekä mahdollinen puheenjohtajana toimiminen puheenjohtajan ollessa estynyt. Tapahtumavastaavien ohjaaminen ja tapahtumatiimin vetäminen. Vuosijuhlien järjestäminen yhdessä hallituksen kanssa. Poreen kerhojen/toimiryhmien vastuu toiminnasta ja niihin tarvittavien rekrytointien tekemisestä.
Sihteeri	Toimenkuvaan kuuluu kirjaa pöytäkirjaa yhdistyksen kokouksissa ja on vastuussa tilaisuuksien tilavarauksista. Haalarimerkkien hankinta tapahtumia ja yleistä myyntiä varten.
Rahastonhoitaja	Toimenkuvaan kuuluu vastuu rahaliikenteestä, laskutuksesta sekä laskuista. Yhdistyksen kirjanpidosta huollittelu. Tulevan kauden budjettisuunnitelman luonti sekä, tapahtumavastaavien tekemät budjettisuunnitelmien hyväksyminen.
Toiminnansuunnittelija	Toimenkuvaan kuuluu vastuu Poreen sisäisestä toiminnasta, kuten kommunikaatiosta ja hyvinvoinnista. Vastuu jäsenrekisteristä sekä toimii yhdistyksen tietosuojavastaavana. Johtaa varajäsenistä koostuvaa tukitiimiä.
Tapahtumavastaavat (2)	Toimenkuvaan kuuluu Poreen tapahtumien toteutus. Päivittävät tapahtumien projekti- ja prosessisuunnitelmia ja tekevät budjettisuunnitelmat. Huolehtivat tapahtumiin tarvittavien yhteistyökumppaneiden hankinnasta ja ylläpidosta.

Edunvalvojat (2)	Sisäisen edunvalvojan toimenkuvaan kuuluu vastaa Haagan restonomikampuksella tapahtuvasta edunvalvonnasta, josta näkyvimpänä YTY-kokouksista sekä vastaa Pore ry:n strategian operatiivisesta toteutuksesta. Ulkoisen edunvalvojan toimenkuvaan kuuluu vastaa Haaga-Helia tason edunvalvonnasta, kuten edustajistotyöskentelystä sekä HH United edunvalvontaverkoston toiminnasta Haagan kampuksella.
Varajäsenet (4)	Toimenkuvaan kuuluu toimia osana toiminnansuunnittelijan johtamaa tukitiimiä. Toimivat muun hallituksen tukena. Toimivat hallituksen jäseninä hallituksen kokouksissa hallituksen jäsenien ollessa estyneitä.

3.1 Hallituksen kokoukset

Hallituksen kokous järjestetään kerran kuukaudessa, mutta kokouksia voidaan järjestää myös harvemmin, jos hallitus kokee, ettei kokousta tarvita. Sihteeri järjestää hallituksen kokoukset. Puheenjohtajan pyynnöstä sihteeri järjestää kokouksen ajankohtana, mikä sopii parhaiten suurimmalle osalle hallituksen jäsenille. Sihteeri valmistelee kokoukseen esityslistan hallitukselta saamien ajankohtaisten asioiden perusteella. Esityslista kokouksiin julkaistaan muutama päivä ennen kokousta ja pöytäkirja välittömästi kokouksen jälkeen. Sääntömääräisten kevät- ja syyskokousten esityslistat julkaistaan sääntöjen mukaisesti viimeistään viikkoa ennen kokousta. Hallituksen kokouksessa tulee aina olla tarjolla pulloa.

3.2 Hyvinvointi

Hallituksen jäsenten hyvinvointia seurataan säännöllisesti kehityskeskusteluiden sekä hallituksen kokousten kautta. Hallituksen kokouksissa käytetään ”liikennevalo-mallia”. Jokainen hallituksen jäsen kertoo vuoron perään omat fiiliksensä. Vihreä = kaikki hyvin, keltainen = hieman stressiä ja punainen = todella stressaavaa. Tämän yhteydessä pyritään keksimään keinoja jäsenten stressin lieventämiseksi niin, että kaikilla olisi mallissa kohta ”vihreä”.

Hallituksen jäsenten hyvinvointia ylläpidetään erilaisten virkistäytymisiltojen myötä. Virkistäytymisiltoja täytyy olla hallituskauden aikana vähintään kaksi ja mieluiten isoimpien projektien jälkeen.

4 Pore ry:n säännöt

1. **Yhdistyksen nimi ja kotipaikka:** Yhdistyksen nimi on Restonomiopiskelijayhdistys Pore ry ja sen kotipaikka on Helsinki.

2. **Tarkoitus ja toiminnan laatu:**

- Edistää ja valvoo Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa Haagan toimipisteessä opiskelevien yleisiä ja yhteisiä etuja.
- Toimia jäsenistönsä edunvalvojana, aktivoida jäsenistönsä toimintaa, sekä toimia tiedon välittäjänä valtakunnallisten opiskelijajärjestöjen ja jäsenistön välillä.
- Edistää jäsenistönsä henkisiä, ammatillisia, yhteiskunnallisia ja liikunnallisia harrastuksia.
- Kehittää opetuksen ja opiskelun sisältöä.
- Edistää opiskelijan oikeusturvaa.

3. **Tarkoituksensa toteuttamiseksi yhdistys:**

- Voi järjestää kokouksia, tiedotus- ja esitelmätilaisuuksia, illanviettoja sekä kilpailuja.
- Voi harjoittaa julkaisutoimintaa ja toimittaa jäsenilleen opintomateriaalia.
- Voi ylläpitää erilaisia kerhoja ja harrastuspiirejä sekä valvoo niiden toimintaa.
- Voi kuulua muihin opiskelijajärjestöihin tai liittoihin.
- Toimintansa tukemiseksi yhdistys kerää jäseniltään liittymis- ja/tai jäsenmaksuja.
- Voi ottaa vastaan lahjoituksia.
- Voi omistaa ja hallita toimintaansa varten tarpeellista kiinteää ja irtainta omaisuutta. Ylläpitää ruokalaa, kioskikauppaa ja opiskelijoita varten monistepalvelua. Rahoittaa toimintaansa viihdetilaisuuksilla sekä järjestää arpajaisia. Taloudellista toimintaansa varten yhdistys hankkii tarvittaessa asianomaisen luvan.

3. Jäsenet

Opiskelijajäsen:

Yhdistyksen opiskelijajäsenen tulee olla Haaga-Helian ammattikorkeakoulun tai sen yhteistyökumppanin opiskelija. Yhdistyksen hallitus hyväksyy yhdistyksen jäsenet hakemuksen kautta. Opiskelijajäsen on oikeutettu kaikkiin yhdistyksen tarjoamiin jäsenetuihin.

Kannattajajäsen

Kuka tahansa voi olla yhdistyksen kannattajajäsen. Kannattajajäsenellä ei ole äänioikeutta yhdistyksen kokouksissa. Kannattajajäsen on oikeutettu kannattajajäsenetuihin. Kannattajajäsenyyden kestosta ja eduista päätetään kevätkokouksessa.

Kunniajäsen

Yhdistys voi nimetä yksityisen henkilön kunniajäseneksi. Kunniajäsenen on oltava henkilö, joka on erityisesti ansioitunut yhdistyksen toiminnassa tai muutoin hotelli-, ravintola- tai matkailualalla. Kunniajäsen on oikeutettu kaikkiin yhdistyksen tarjoamiin jäsenetuihin. Kunniajäsenyys kestää henkilön koko eliniän. Kunniajäsenellä ei ole äänioikeutta yhdistyksen kokouksissa.

Jäsenen eroaminen ja erottaminen

Jäsenellä on oikeus erota yhdistyksestä ilmoittamalla siitä hallitukselle tai sen puheenjohtajalle kirjallisesti, tai ilmoittamalla erosta yhdistyksen kokouksessa. Tämä merkitään pöytäkirjaan. Hallitus voi erottaa jäsenen yhdistyksestä, jos jäsen on jättänyt eräänntyneen jäsenmaksunsa maksamatta, tai on muuten jättänyt täyttämättä ne velvoitukset, joihin jäsen on yhdistykseen liittymällä sitoutunut, tai on menettelyllään yhdistyksessä tai sen ulkopuolella huomattavasti vahingoittanut yhdistystä, tai ei enää täytä laissa taikka yhdistyksen säännöissä mainittuja jäsenyyden ehtoja.

Liittymis- ja jäsenmaksu

Opiskelija-, kannattaja- ja kunniajäseniltä perittävän liittymismaksun ja/tai vuotuisen jäsenmaksun suuruudesta päätetään kevätkokouksessa.

4. Hallitus

Yhdistyksen asioita hoitaa hallitus. Yhdistyksen hallitus muodostuu vähintään kolmesta (3), mutta enintään kymmenestä (10) jäsenestä. Hallitukseen voidaan valita yhdestä (1) neljään (4) varajäsentä. Hallituksessa tulee olla puheenjohtaja, sihteeri, ja rahastonhoitaja. Puheenjohtaja valitaan yhdistyksen syyskokouksessa jäsenistön toimesta vaaleilla. Hallituksen muut jäsenet valitaan yhdistyksen syyskokouksessa.

Hallituksen sisäiset asemat valitaan puheenjohtajan johdolla hallituksen ensimmäisessä kokouksessa, jolloin uusi hallitus perustetaan. Hallitus kokoontuu puheenjohtajan tai hänen estyneenä ollessaan varapuheenjohtajan tai sihteerin kutsusta, kun he katsovat siihen olevan aihetta, tai kun vähintään puolet hallituksen jäsenistä sitä vaatii.

Hallitus on päätösvaltainen, kun vähintään puolet sen jäsenistä, puheenjohtaja tai varapuheenjohtaja mukaan luettuna ovat läsnä. Äänestykset ratkaistaan ehdottamalla äänienemmistöllä. Äänten mennessä tasan ratkaisee puheenjohtajan ääni, vaaleissa kuitenkin arpa.

5. Yhdistyksen nimen kirjoittaminen

Yhdistyksen nimen voi kirjoittaa hallituksen puheenjohtaja, varapuheenjohtaja tai rahastonhoitaja puheenjohtajan valtuutuksella, tai varapuheenjohtaja ja rahastonhoitaja yhdessä.

6. Tilikausi ja tilintarkastus

Yhdistyksen tilikausi on 1.2 - 31.1. Tilinpäätös tarvittavine asiakirjoineen ja hallituksen vuosikertomus on annettava toiminnantarkastajalle/tilintarkastajalle viimeistään kaksi viikkoa ennen kevätkokousta. Toiminnantarkastajan/tilintarkastajan tulee antaa kirjallinen lausuntonsa viimeistään kaksi viikkoa ennen kevätkokousta hallitukselle.

7. Yhdistyksen kokoukset

Yhdistys pitää vuosittain kaksi yhdistyskokousta. Yhdistyksen kevätkokous pidetään tammi-toukokuussa ja syyskokous pidetään syys-joulukuussa hallituksen määräämänä päivänä. Lisäksi muu ylimääräinen kokous pidetään, kun yhdistyskokous niin päättää, tai kun hallitus katsoo siihen olevan aihetta, tai kun vähintään kymmenesosa (1/10) yhdistyksen äänioikeutetuista jäsenistä sitä vaatii kirjallisesti hallitukselta, ennalta ilmoitettua asiaa kohden. Kokous on pidettävä kolmenkymmenen (30) vuorokauden kuluessa siitä, kun vaatimus sen pitämisestä on esitetty hallitukselle. Yhdistyksen kokouksissa jokaisella opiskelijajäsenellä on yksi ääni.

Yhdistyksen kokouksen päätökseksi tulee se mielipide, jota on kannattanut yli puolet annetuista äänistä. Äänten mennessä tasan ratkaisee kokouksen puheenjohtajan ääni; vaaleissa kuitenkin arpa.

8. Yhdistyksen kokousten koollekutsuminen

Yhdistyskokoukset on kutsuttava koolle vähintään kaksi (2) viikkoa ennen yhdistyskokousta virallisella kutsulla. Viralliseksi kutsuksi hyväksytään henkilökohtainen sähköposti, sanallinen kutsu kokouksen yhteydessä, tai luotettavaksi katsotun, jäsenet varmasti tavoittavan sosiaalisen tai muun median kautta lähetetty kutsu. Hallituksen on kutsuttava hallituksen kokoukset koolle vähintään kolme (3) vuorokautta ennen kokousta virallisella kutsulla. Viralliseksi kutsuksi hyväksytään henkilökohtainen sähköposti, sanallinen kutsu kokouksen yhteydessä, tai luotettavaksi katsotun, hallituksen jäsenet varmasti tavoittavan sosiaalisen tai muun median kautta lähetetty kutsu.

9. Varsinaiset kokoukset

Yhdistyksen kevätkokouksessa on käsiteltävä seuraavat aiheet:

- Kokouksen avaus
- Valita kokouksen puheenjohtaja, sihteeri, kaksi pöytäkirjan tarkistajaa ja kaksi ääntenlaskijaa
- Todeta kokouksen laillisuus sekä päätösvaltaisuus
- Hyväksyä kokouksen työjärjestys
- Tilinpäätös, vuosikertomus ja tilintarkastajien lausunto
- Päättää tilinpäätöksen vahvistamisesta ja vastuuvapauden myöntämisestä hallitukselle ja muille vastuuvollisille
- Vahvistaa toimintasuunnitelma, tulo- ja menoarvio alkavalle toimikaudelle
- Vahvistaa liittymis- ja/tai jäsenmaksun suuruus seuraavalle lukuvuodelle
- Kannattajajäsenyyden edut ja kesto.
- Käsitellä muut kokouskutsussa mainitut asiat sekä muut kokouksen yhteydessä esille tulleet asiat.

Yhdistyksen syyskokouksessa on käsiteltävä seuraavat asiat:

- Kokouksen avaus
- Valita kokouksen puheenjohtaja, sihteeri, kaksi pöytäkirjantarkistajaa ja tarvittaessa kaksi ääntenlaskijaa
- Todeta kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus
- Hyväksyä kokouksen työjärjestys
- Esitellä kuluneen toimikauden sen hetkinen tulo- ja menoarvio.
- Valita hallituksen puheenjohtaja ja muut jäsenet sääntöjen 6 §:n mukaisesti
- Valita yksi tai kaksi tilintarkistajaa ja heille varatilintarkistajat
- Käsitellä muut kokouskutsussa mainitut asiat sekä muut kokouksen yhteydessä esille tulleet asiat.

10. Sääntöjen muuttaminen ja yhdistyksen purkaminen

Päätös sääntöjen muuttamisesta ja yhdistyksen purkamisesta on tehtävä yhdistyksen kokouksessa vähintään kolmen neljäsosan (3/4) enemmistöllä annetuista äänistä. Kokouskutsussa on mainittava sääntöjen muuttamisesta tai yhdistyksen purkamisesta. Yhdistyksen purkautuessa käytetään yhdistyksen varat yhdistyksen tarkoituksen edistämiseen purkamisesta päättävän kokouksen määräämällä tavalla. Yhdistyksen tullessa lakkautetuksi käytetään sen varat samaan tarkoitukseen.

5 Perehdyttäminen

Hallituksen syyskokouksessa joulukuussa valitaan uusi hallitus. Uusi hallituskausi alkaa helmikuussa ja ennen sitä täytyy hallitus perehdyttää. Pore järjestää yhdessä vanhan hallituksen sekä uuden hallituksen kesken perehdytys päivät ennen uutta hallitus kautta sekä toiset perehdytys päivät järjestetään elokuussa ennen orientaatioviikon alkua.

Hallituksen jäsenet perehdyttävät itse seuraajansa käyttämällä apuna perehdytysmalleja, jotka löytyvät liitteinä (mallit ovat vuoden 2019 hallituksen tekemiä). Kun perehdytys on pohjan avulla käyty läpi, vanha sekä uusi hallituksen jäsen luovat yhdessä päivitetyn perehdytysmallin. Uutta perehdytysmallia ei tarvitse luoda, jos kehittämisen kohteita ei ole. Päivitetty perehdytysmalli liitetään laatukäsikirjaan.

Puheenjohtaja järjestää hallituksen jäsenille kehityskeskusteluja kolme kertaa vuodessa käyttäen apunaan kehityskeskustelumallia (ks. liite 6). Varapuheenjohtaja järjestää kehityskeskustelun puheenjohtajalle. Kehityskeskustelut järjestetään hallitus kauden alussa, keskivaiheessa sekä loppuvaiheessa. Ideana on: ” Miten tulee menemään?”, ”Miten on mennyt?”, ” Miten meni?”. Kehityskeskustelut järjestetään kolme kertaa vuodessa, että päästään ehkäisemään ja puuttumaan mahdollisiin ongelmiin ajoissa.

6 Prosessit

Pore järjestää suuren määrän erilaisia prosesseja vuodessa. Prosesseissa käytetään kehittämisen apuna Demingin laatuymyrää. Prosesseilla on aina prosessin johtaja sekä vastuhenkilö/vastuhenkilöt. Prosessien toteuttamisessa käytetään apuna prosessikuvaus mallia (ks. liite 7.). Malli täytetään prosessin aikana kaksi kertaa, ennen prosessia sekä sen jälkeen. Kun prosessi on saatu päätökseen ja tarvittavat dokumentoinnit on tehty, pystytään tarkistamaan missä onnistuttiin, missä ei ja missä voidaan kehittää. Näin seuraavana vuonna pystytään hyödyntämään edellisen vuoden tietoja, jos samankaltaisia prosesseja toteutetaan. Dokumentoidut mallit tallennetaan niille sovituille paikoille. Prosessikuvaus mallia päivitetään, kun hallituksen jäsenet kokevat sen tarpeelliseksi.

6.1 Markkinointi

Tapahtumia järjestäessä on otettava tarkasti huomioon markkinointi. Markkinointi on tapa saada jäsenistölle tieto tulevista tapahtumista, etenkin orientaatioviikon jälkeen elokuussa, kun uudet opiskelijat ovat aloittaneet koulunkäyntinsä. Pore luo tapahtumilleen ”vuosikellon” jota julkaistaan säännöllisesti Facebook sekä Instagram tilillä. Vuosikellosta jäsenet näkevät milloin ja minkälaisia tapahtumia on tulossa. Tapahtumien markkinoinnin apuna käytetään myös ”face 2 face”- taktiikkaa. Pore järjestää Haagan kampuksen valopihalle säännöllisesti pisteen, jonka kautta päästään markkinoimaan tapahtumaa myös fyysisesti. Tapahtumia markkinoidaan myös erilaisissa verkostoitumis- sekä muiden yhdistysten tapahtumissa, kun tilanne sen sallii. Pore järjestää markkinoinnin tueksi myös erilaisia kilpailuja tapahtumiin liittyen, joissa voi voittaa esimerkiksi lippuja kyseisiin tapahtumiin. Tapahtuman markkinointi aloitetaan kahta kuukautta tai viimeistään kuukautta aikaisemmin ennen tapahtuman päivämäärää. Näin pystytään luomaan kiinnostus jäsenistölle tarpeeksi ajoissa mutta myös niin, ettei tapahtuma unohdu.

6.2 Rahoitus

Luottamuksellinen.

7 Toiminnan arviointi ja kehittäminen

Toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä suurena apuna on kehityskeskustelut ja perehdytyspäivät. Mutta Poreen jäsenistö on tärkein palaute kanava Poreen toiminnassa, sillä toimintaa tehdään jäsenten kautta. Palautetta kerätään palautekyselyiden kautta, jotka päivitetään vuosittain. Palautetta kerätään myös ”face 2 face” taktiikalla Haagan kampuksella pystyttämällä valopihalle Poreen pisteen tai vain kiertelemällä kampusta. Fyysisiä palautteen keruu päiviä on hallituksen kauden aikana vähintään viisi.

Hallituskauden aikana hallitus listaa kolme keskeisintä ongelmaa mitä on kauden aikana tapahtunut ja luovat niille kehittämissuunnitelman. Kehittämissuunnitelma esitetään uuden hallituksen perehdytys päivillä. Uusi hallitus toteuttaa tulevalla hallituskaudella kehittämissuunnitelman.

Liitteet

Liite 1. Puheenjohtajan perehdytys
(PUHEENJOHTAJAN PEREHDYTYS)

PROSESSIN JOHTAJA: Väistynyt puheenjohtaja

PROSESSIN VASTUUHENKILÖT: Väistynyt puheenjohtaja sekä tuleva puheenjohtaja

Mitä? Perehdytys puheenjohtajaksi

Miten? Kaksi päiväinen perehdytys edellisen kauden puheenjohtajan johdolla

Missä? Poreen toimisto

Kenelle? Tulevan kauden puheenjohtajalle

Kuka tekee? Väistynyt puheenjohtaja

Vastuuhenkilö: Vanhan puheenjohtajan vastuulla uuden huolellinen perehdyttäminen, jotta uusi puheenjohtaja kykenee toimimaan tulevalla kaudella.

Tuotos:

- **Google Admin:** uuden käyttäjän lisääminen ja vanhojen poisto, muokkaa ryhmien sähköpostiosoitteet, laskutukseen muutos pankkikortista (toiminnot -> käytä laskutustiliä), yrityksen profiiliin oma toissijainen sähköpostiosoite

- **Instagram:** vaihda puhelinnumero omaksi

- **Yleiset:**

- salasanojen vaihto,

- sähköpostin "siivous",

- edelleen lähetys puheenjohtajan sähköpostista omaan sähköpostiin,

- siirrä varapuheenjohtajan sähköpostista omaan sähköpostiin asiat,

- kalenterin siivous eli edelleen siirrot ja montako toimijaa näet,

- päivittää drivessa puheenjohtajan lista,

- driven tekeminen tulevalle hallitus kaudelle,

- Poreen slackin siirto itselle,

- Facebook sivuston ylläpito ja vanhojen poisto,

- Arkiston sähköpostin "siivous"

Kide app:

- tietojen ja salasanan päivitys varapuheenjohtajalle,

salasanan jako, muista GDPR (EU:n tietosuoja-asetus),
Poreen omat tunnukset kide.appiin, päivitys jos niitä käytetään (mie-
luummin Poreen kortti henkilölle, joka menossa vuosijuhlille)

OP:

Pyydä rahastonhoitajaa varaamaan pankkiaika

PRH:

nimenkirjoittajien muutos,
PRH:n tietojen muokkaus

Canva:

tiimien päivitys,
omien tietojen päivitys,

Slack:

manage members

Google-kalenterien päivitys eli kuka saa muokata, ketkä vain näke-
vät tapahtumat

Ajankohta: Syyskokouksen jälkeen, ennen 1.2.

Tavoite: Tavoitteena on, että uusi puheenjohtaja on kykenevä toimimaan tehtä-
vässään. Uusi puheenjohtaja tuntee tarvittavat prosessit, tilat ja henki-
löt, jotta Poreen toiminta jatkuu.

Mittaaminen: Vanha että uusi puheenjohtaja kokee varmaksi, että uusi puheen-
johtaja on kykenevä toimimaan pestissään.

Liite 2. Varapuheenjohtajan perehdytys.

(Varapuheenjohtajan perehdytys)

PROSESSIN JOHTAJA : Väistyvä varapuheenjohtaja

PROSESSIN VASTUUHENKILÖT: Väistyvä ja tuleva varapuheenjohtaja

:

Mitä? Varapuheenjohtajan perehdyttäminen tehtävään

Miten? Väistyvän varapuheenjohtajan toimesta

Missä? Poreen toimistolla

Kenelle? Uudelle varapuheenjohtajalle

Kuka tekee? Väistyvä varapuheenjohtaja

Vastuuhenkilö: Vastuussa vanha sekä uusi varapuheenjohtaja. Prosessi toimii yhteistyönä varapuheenjohtajien välillä. Vanhan varapuheenjohtajan velvollisuutena varmistaa, että uusi varapuheenjohtaja on tietojensa puolesta valmis toimimaan tehtävässään.

Tuotos: Prosessin tuloksena uusi varapuheenjohtaja omaa taidot ja kontaktit toimiakseen tehtävässään.

Yleiset:

Salasanat tulee vaihtaa omistajaa,
Sähköpostin siivous,
Kalenterin siivous,
Kampuskierros, muista varastot yms,
Slack käyttöönotto

Gsuite: Kalenterin käytön opettaminen, tapahtumavastaavien koolle kutsunta. Tutustuminen Driven sisältöön, painottaen varapuheenjohtajan tärkeimpiin kansioihin. Sähköpostiin tutustuminen ja nimen, kuvan sekä allekirjoituksen päivittäminen Tee sähköpostin siirto. Task-toiminnon tärkeys.

Oma rooli Poreessa:

Tiimin vetovastuu yhdessä puheenjohtajan kanssa,

Oman tapahtumatuotanto-tiimin vetäminen,
Vastuu tiedottaa tapahtumatuotannon tekemisistä muulle hallitukselle,
Edustustilaisuudet,
Läsnäolon tärkeys,

Tapahtumatuotannon päävastuu:

Tarvittava määrä palavereja,
Seuranta tuotannon laadusta ja tehokkuudesta,
Budjettien seuranta,
Kide.app adminin käyttö,
Prosessikuvausten ja muun dokumentoinnin seuranta,
Tarvittaessa päävetovastuun ottaminen yksittäisestä tapahtumasta,
Haalarimerkki-tilausten varmistus

Lounge:

Loungen siivouslistan tekeminen ja päivittäminen,
Valvonta siivouksen toteutumisesta (kuittauslista)

Vuosijuhla:

Paikan varaus,
Sponsorien hankinta,
Työskentely alkaa tammikuussa,
Yhteistyökumppaneiden kanssa asiointi ympäri vuoden, tiivis yhteistyö Vinstituutin kanssa,
Ilmaiset liput,
Palkittavat, kunniadiplomit ja ansiomerkit,
Ketä kutsutaan? HH-hallitus, Haagan neuvottelukunta, muut tärkeät koululle, meidän omat tärkeät yhteistyökumppanimme

Ajankohta: Syyskokouksen jälkeen, ennen helmikuun alkua.

Tavoite: Uusi varapuheenjohtaja on kykenevä toimimaan tehtävässään. Varapuheenjohtaja tietää vastualueensa sekä ymmärtää, mitä Poreen toimintaan kuuluu. Hän ymmärtää oman roolinsa hallituksen tiimi vetämisessä sekä oman roolin Poreen tapahtumatuotannon päävastuusta.

Mittaaminen: Tuleva ja väistyvävarapuheenjohtaja tuntee, että uusi varapuheenjohtaja pystyy toimimaan tehtävässä ja tietävänsä riittävästi Poreen toiminnasta, kampuksesta sekä yhteistyökumppaneista.

Liite 3. Sihteerin perehdytys
(Sihteerin perehdytys)

PROSESSIN JOHTAJA: Väistyvä sihteeri

PROSESSIN VASTUUHENKILÖT: Väistyvä ja tuleva sihteeri

Mitä? Sihteerin perehdyttäminen tehtävään

Miten? Väistyvän sihteerin toimesta

Missä? Poreen toimistolla

Kenelle? Tulevalle sihteerille

Kuka tekee? Väistyvä sihteeri

Vastuuhenkilö: Vastuussa vanha sekä uusi sihteeri. Prosessi toimii yhteistyönä sihteerien välillä. Vanhan sihteerin velvollisuutena varmistaa, että uusi sihteeri on tietojensa puolesta valmis toimimaan tehtävässään.

Tuotos: Prosessin tuotoksena uusi sihteeri omaa taidot ja kontaktit toimiakseen sihteerinä.

Yleiset:

Salasanat tulee vaihtaa omistajaa,
Sähköpostin siivous,
Kalenterin siivous,
Kampuskierrros, muista varastot yms,
Slack käyttöönotto

GSuite:

Kalenterin käytön opettaminen, kuten kokousten koollekutsuminen.
Tutustuminen Driven sisältöön, painottaen sihteerille tärkeimpiin kansioihin. Sähköpostiin tutustuminen ja nimen, kuvan sekä allekirjoituksen päivittäminen

Kokousten koolle kutsuminen:

Kuinka hallitus kutsutaan koolle,
Kuinka syys- ja kevätkokoukset kutsutaan koolle,
Sääntöjen määrittämät aikarajat kokousten koollekutsumisia varten

Esityslistat ja pöytäkirjat:

Mitä ovat esityslista ja pöytäkirja,

Esityslistojen ja pöytäkirjojen lakisääteiset vaatimukset, kuten milloin esityslistat tulee olla julkaistu, milloin pöytäkirja on salainen ja kuinka niitä tulee säilyttää,

Kuinka esityslista luodaan,

Uuden esityslistapohjan luominen tulevalle kaudelle (päivitetään toimijat),

Miksi käytetään Wordia Docsin sijasta,

Pöytäkirjojen kirjoittaminen,

Pöytäkirjojen allekirjoittaminen sekä säilytys

Haalarimerkkien tilaaminen:

Tutustuminen merkillinen.fi sivustoon,

Tietojen päivittäminen merkillinen.fi -profiiliin,

Kuinka tarjouspyynnöt tehdään,

Kuinka aikaisin merkit tulee tilata ja paljonko niitä tilataan,

Mistä merkkien kuvat/pohjat löytää tai kysytään,

Miten myytävien merkkien kanssa toimitaan,

Minne tuleva lasku ohjataan,

Muu toiminta Poreessa:

Sihteeri on osa hallintoa,

Tapahtumien järjestäminen yhdessä tapahtumavastaavien kanssa,

Yleinen tiedonvälitys,

Somen päivittäminen,

Haalarimerkkien sekä Helgan tuotteiden inventaariot,

Yhteiskumppaneiden kanssa toimiminen

Ajankohta: Syyskokouksen jälkeen, ennen helmikuun alkua.

Tavoite: Uusi sihteeri on kykenevä toimimaan tehtävässään. Hän osaa kutsua kokoukset koolle, tilata haalarimerkit sekä ymmärtää esityslistojen

sekä pöytäkirjojen tekemiset. Sihteeri tietää vastualueensa sekä ymmärtää, mitä Poreen toimintaan kuuluu.

Mittaaminen: Uusi sihteeri tuntee pystyvänsä toimimaan tehtävässä ja tietävänsä riittävästi Poreen toiminnasta, kampuksesta sekä yhteistyökumppaneista.

Liite 4. Toiminnansuunnittelijan perehdytys.
(Toiminnansuunnittelijan perehdytys)

PROSESSIN JOHTAJA: Väistytävä toiminnansuunnittelija

PROSESSIN VASTUUHENKILÖT: Tuleva toiminnansuunnittelija

Mitä? Toiminnansuunnittelijan perehdyttäminen tehtäväänsä

Miten? Edellisen toiminnansuunnittelijan toimesta

Missä? Poreen toimistolla

Kenelle? Uudelle toiminnansuunnittelijalle

Kuka tekee? Edellinen toiminnansuunnittelija

Vastuuhenkilö: Vastuussa edellinen sekä uusi toiminnansuunnittelija. Prosessi toimii yhteistyönä toiminnansuunnittelijoiden välillä. Edellinen toiminnansuunnittelija velvollisuutena varmistaa, että uusi toiminnansuunnittelija on tietojensa puolesta valmis toimimaan tehtävässään.

Tuotos: Prosessin tuloksena uusi toiminnansuunnittelija omaa taidot toimiakseen toiminnansuunnittelijana.

Yleiset:

Poreen Slack ylläpito-oikeudet,

Osavastuu Pore ry:n hallituslaisten ilmapiirin ja stressitason valvomisesta.

GDPR:

Toiminnansuunnittelija on vastuussa GDPR:n toteutumisesta järjestössä,

Muista valvoa niin toimistolla kuin Slackissä ettei GDPR materiaaleja käsitellä julkisesti.

Rekisteriselosteet

Muista päivittää omat tietosi rekisteriselosteisiin,

Päivitä päivitetty rekisteriselosteet Poreen verkkosivuille.

Ajankohta: Ennen uuden hallituskauden alkua.

Tavoite: Uusi toiminnansuunnittelija on kykenevä toimimaan tehtävässään. Hän tiedostaa kaikki GDPR käytänteet ja osaa soveltaa tietosuojarekisterin säännöksiä Poreen toiminnan arjessa.

Mittaaminen: Uusi toiminnansuunnittelija tuntee pystyvänsä toimimaan tehtäväsään ja tietävänsä riittävästi GDPR-selosteesta ja sen oikeaoppimisesta toteuttamisesta.

Liite 5. Tapahtumavastaavien perehdytys.

(Tapahtumavastaavien perehdytys)

PROSESSIN JOHTAJA: Väistyvät tapahtumavastaavat

PROSESSIN VASTUUHENKILÖT: Väistyvät ja tulevat tapahtumavastaavat

Mitä? Tapahtumavastaavien perehdyttäminen tehtäviinsä

Miten? Perehdytyksellä vanhojen tapahtumavastaavien ja uuden puheenjohtajan toimesta

Missä? Poreen toimistolla

Kenelle? Tuleville tapahtumavastaaville

Kuka tekee? Väistyvät tapahtumavastaavat ja uusi puheenjohtaja

Vastuuhenkilö: Vastuussa sekä vanhat että uudet tapahtumavastaavat. Prosessi toimii yhteistyönä tapahtumavastaavien välillä. Vanhojen tapahtumavastaavien velvollisuutena on varmistaa, että uudet tapahtumavastaavat ovat tietojensa puolesta valmiit toimimaan tehtävissään.

Tuotos: Prosessin tuloksena uudet tapahtumavastaavat omaavat tarvittavat taidot ja hallitsevat työkalut timanttisten ja Poreen arvojen mukaisten tapahtumien järjestämiseen.

Yleiset:

Miksi Pore tekee tapahtumia,

Millainen on hyvä tapahtuma Poreessa,

Poreen tapahtumat 2020,

NPG yhteistyö,

Haaga-Helia Event Coordinators Facebook-ryhmä, Uudenmaanalueen tapahtumajärjestäjät ja Helgan tapahtumakalenteri

Tapahtumatuotanto:

Suunnittelu,

Budjetti,

Sitsiveneue/Appron starttipaikka,

Ilmoitus yleisötapahtumasta,

Materiaalien hankinta,
Markkinoinnin suunnittelu,
Haalarimerkit,
Appropaikkojen hankinta,
Tapahtuman tekeminen Kide.appiin,
Tapahtuman julkaisu sosiaalisessa mediassa,
Sponsorien hankinta,
Valokuvaaja,
Tilasuunnitelma,
Plassit,
Checklistit,
Palautekysely,
Budjetin viimeistely ja tilityslapun täyttö,
Projektisuunnitelman täyttö,
Ongelmatilanteisiin varautuminen, jatkojen häiriötilanteet ja turvallisuus

Työkalut:

Facebook,
Instagram (Mojo),
Kide.app,
Drive,
Excel,
Tasks,
Canva,
Pexels ja Pixabay

Yleistä:

Delegoinnin tärkeys,
Mitä jos jaksaminen loppuu,
Varastot,
Yhteistyö muiden järjestöjen kanssa,
Poreen prosessikuvausten, projektisuunnitelmien ja checklistien päivitys,
Tapahtumavastaavien sähköpostin eteenpäin lähettäminen,

Vuoden jatkopaikkojen hankinta

Ajankohta: Syyskokouksen jälkeen, ennen helmikuun alkua.

Tavoite: Uudet tapahtumavastaavat ovat kykeneviä toimimaan tehtävissään. Uudet tapahtumavastaavat tietävät vastualueensa ja ymmärtävät tapahtumien arvon Poreen toiminnassa. Tapahtumavastaavat hallitsevat tarvittavat työkalut tapahtumien kokonaisvaltaiseen tuottamiseen.

Mittaaminen: Uudet ja vanhat tapahtumavastaavat tuntevat, että uudet tapahtumavastaavat pystyvät toimimaan tehtävissään ja tietävänsä riittävästi Poreen toiminnasta, tapahtumatuotannosta ja tarvittavista työkaluista.

Liite 6. Kehityskeskustelu malli
KEHITYSKESKUSTELUT
NIMI:

1. Mitä tavoitteita asetit itsellesi helmikuussa tulevalle kaudelle?
2. Miten olet onnistunut työssäsi ja henkilökohtaisten tavoitteittesi saavuttamisessa?
3. Mitkä asiat ovat edistäneet/haitanneet työtehtäviesi hoitamista ja tavoitteiden saavuttamista?
4. Millaista tukea tarvitset tavoitteiden saavuttamiseen? Keneltä?
5. Mitä motivoi sinua?
6. Miten arvioisit omaa jaksamistasi tällä hetkellä ja miten aiot huolehtia siitä?
7. Mihin suuntaan toivot työsi kehittyvän tulevaisuudessa?
8. Mitä osaamista voisit jakaa muille ja millä tavalla?
9. Millaisia tavoitteita sinulla on seuraavalle vuodelle/vuosille?
10. Miten työskentely työyhteisössämme sujuu? Kaksi konkreettista asiaa puolesta ja vastaan.
11. Kuinka tyytyväinen olet päivittäiseen johtamiseen?
12. Vapaa sana

Liite 7. Prosessikuvaus malli

(Prosessin nimi)

Prosessin johtaja:

Prosessin vastuuhenkilö:

Mitä?

Miten?

Missä?

Kenelle?

Kuka tekee?

Vastuuhenkilö: (Miten ja missä nimetään? Mitkä ovat vastuuhenkilön velvollisuudet? Kenelle raportoi tekemisestään?)

Tuotos: (Mikä on prosessin tuotos? Mikä on tuotoksen sisältö? Mitä osaa tuotoksen läpikäynnin/teon jälkeen? Millainen osaaminen lisääntyy?)

Ajankohta: (Tarkat päivämäärät ja missä asia käsitellään. Eli koska vastuuhenkilö esittelee esim. hallitukselle/prosessitiimille suunnitelman? Milloin tapahtuma/tuotos järjestetään/esitellään? Milloin tulokset/palautteet käsitellään ja missä?)

Tavoite: (Mikä on prosessin tavoite? Millaisia tavoitteita asetetaan? Tavoite määritettävä selkeästi! Mitkä ovat mittarit?)

Mittaaminen: Miten palaute kerätään ja missä käsitellään? Miten prosessia uudistetaan? Mitkä ovat prosessin mittarit ja mihin tieto taltioidaan? Mitä jos palautetta ei saada tarpeeksi? Miten sitten kehitetään?

(Tämän jälkeen dokumentoitua laatua on se, että määräaikoja noudatetaan, tapahtumien sisältö vastaa prosessikuvausta ja asiakkailta kysytään toimenpiteen vaikuttavuutta.)